



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA:**

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS  
PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA  
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA, C.P.A.**

**Autora:**

**Joselyn Abigail Delgado Morejón**

**Director:**

**Ing. Luis Vásquez Reina, Msc**

**Ibarra, Julio del 2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las diversas entidades que realizan la actividad económica de servicios, generaron competencia en el desarrollo de las actividades de lubricación y lavado de autos, proporcionando la atención oportuna a los clientes urbanos y rurales; este tipo de microempresas en la ciudad de Ibarra atraviesan dificultades que ocasionan una inadecuada administración por la inexistencia de planes de acción, que repercuten en una gestión ineficiente en el desarrollo de las tareas. A través del diagnóstico situacional se recopiló la información básica, para el desarrollo de un instrumento que aporte al mejoramiento de la gestión de la microempresa, con la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que hicieron posible la verificación de la inexistencia de una herramienta administrativa financiera, que sea una guía para el perfeccionamiento operativo y el cumplimiento de las leyes y reglamentos para el mejoramiento empresarial, por tal razón se estructuró el “Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa de Autoservicios Kats ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, en el barrio Yacucalle, el mismo que aportará a la atención oportuna de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la población en general.

## SUMMARY

The various entities that perform the economic activity of services, generated competence in the development of lubrication and car washing activities, providing timely attention to urban and rural customers; This type of microenterprise in the city of Ibarra is experiencing difficulties that lead to an inadequate administration due to the lack of action plans that have an inefficient management in the development of the tasks. Through the situational diagnosis, basic information was collected for the development of an instrument to improve the management of microenterprises, identifying the strengths, opportunities, weaknesses and threats that made possible the verification of the non-existence of A financial administrative tool, which is a guide for the operational improvement and compliance with the laws and regulations for business improvement, for that reason was structured the "Manual of administrative and financial procedures for micro-enterprise Kats Self-Service located in the city of Ibarra, Imbabura province ", in the neighborhood of Yacucalle, which will provide timely care according to the needs of clients and the population in general.

## AUTORÍA

Yo, **JOSELYN ABIGAIL DELGADO MOREJÓN**, portadora de la cedula de ciudadanía Nro.100320442-5 declaró bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría. **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que se ha previamente presentado para el grado, y otorgue la calificación correspondiente; y el presente trabajo se ha realizado, consultado las referencias bibliografías que se incluyen en este documento.

Dado, en la ciudad de Ibarra a 19 días del mes de Mayo del 2017.

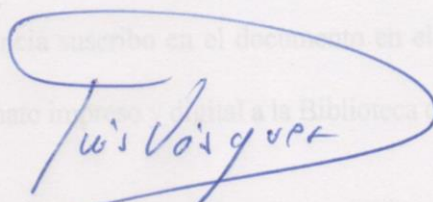
**Joselyn Abigail Delgado Morejón**

**Ci.100320442-5**

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad del director del Trabajo de Grado presentado por la egresada JOSELYN ABIGAIL DELGADO MOREJÓN, para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

Dado, en la ciudad de Ibarra a 19 días del mes de Mayo del 2017.



**Ing.Com.Msc Luis Vásquez Reina**

**Ci.1001454105**

**DIRECTOR DE TESIS DE GRADO**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**JOSELYN ABIGAIL DELGADO MOREJÓN**, con cédula Nro. 100320442-5 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5,6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado : **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA en la Universidad Técnica del Norte, quedando ésta facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservó los derechos morales de la obra citada. En concordancia suscribo en el documento en el momento que realizo la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

EMAIL:

Jdelgado1892@gmail.com

TELÉFONO

062612091

TELÉFONO

0987702859

FÍJO:

MÓVIL

DATOS DE LA OBRA:

TÍTULO:

**Joselyn Abigail Delgado Morejón****Ci.100320442-5**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACION A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

**TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CEDULA DE Ciudadanía:</b>		100320442-5	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		Delgado Morejón Joselyn Abigail	
<b>DIRECCIÓN :</b>		Ibarra, Av. Atahualpa y Hernán González de saa 10-10	
<b>EMAIL:</b>		Jdelgado1892@gmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062612691	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0987702859
<b>DATOS DE LA OBRA :</b>			
<b>TÍTULO:</b>		“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”	
<b>AUTORA:</b>		Joselyn Abigail Delgado Morejón	

<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>GRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSTGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA :</b>	Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Mgs.Luis Vásquez

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

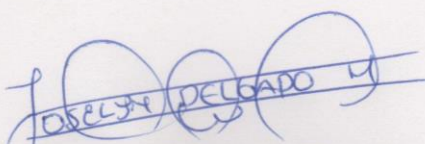
**JOSELYN ABIGAIL DELGADO MOREJÓN**, con cedula de ciudadanía Nro. 100320442-5, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

### 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo sin violar derecho de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de Julio del 2017

**LA AUTORA:**



**Joselyn Abigail Delgado Morejón**

**Ci.100320442-5**

Facultado por resolución del Consejo Universitario



## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado es el agradecimiento más grande a Dios que el hombre más hermoso del mundo por iluminarme en el camino del saber, y hacerme un ejemplo de persona para mis hijos Daniel Salazar y mi retoño que viene en camino, que son el motor permanente para demostrarle que no debemos quedarnos atrás y desarrollar confianza y compromiso en una nueva vida.

A mi esposo por haber estado a mi lado en los momentos más importantes de mi vida y un apoyo para cumplir con el deseo de ser una profesional gracias al ejemplo suyo por haberme me demostró que no existieron barreras para lograr el éxito.

A mi madre por haberme dado a luz y brindarme cariño y paciencia. A mi Abuelita linda por lograr apoyarme a pesar de todas las adversidades, y estar ahí junto a mí en esos momentos que más necesité su cariño que a través de él me enseñó a salir adelante con las enseñanzas que me servirán toda la vida y en el transcurso del tiempo .AMÈN.

**JOSELYN DELGADO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por haberme realizado como profesional en esta casona Universitaria a lo largo de este periodo académico, con Docentes de excelencia y calidad quienes con sus destacados conocimientos supieron impartir día a día en las aulas, con sus vivencias y experiencias en el campo laboral y ser útiles a la sociedad.

A mi Director Magister Luis Vásquez quien como docente ha sido el motor primordial para realizar este trabajo, brindado tiempo, paciencia, solidaridad y ética para concluir con éxito, esta guía.

Al Ing.Klever Taboada gerente propietario de la “Microempresa Autoservicios Kats ”por abrirme las puertas y brindarme su apoyo y para poder realizar el presente trabajo.

A mi esposo y a mi hijo por la paciencia brindada a lo largo de toda la carrera y ayudarme a cumplir los logros junto a nuestra familia, hasta el final.

A mis Suegros por haber ayudado cuando más necesitaba momentos inolvidables que siempre los recordaré.

A mi madre por apoyarme en los momentos oportunos, que necesite su ayuda.

A mis compañeras por brindarme su amistad y demostrarme su ayuda a lo largo de la carrera.

**LA AUTORA**

## **PRESENTACIÓN**

La microempresa “Autoservicios Kats ”inicio sus actividades el 5 de agosto del 2016, prestando los servicios de lavado de autos y lubricadora, de acuerdo a la información existente se puede evidenciar que los ingresos han ido aumentando por el conocimiento técnico del gerente propietario, sin embargo, también se puede evidenciar que existen falencias en la parte administrativa, lo que no permite una optimización plena de los factores para su negocio. La presente investigación está enfocado en la elaboración de un: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa de Autoservicios Kats ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

Se realizó el diagnóstico Situacional identificando, a través del análisis de los factores internos y externos, los problemas que tiene la microempresa, con lo que se determinó la matriz foda (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas); además se estableció la población y la muestra para el levantamiento de la información.

El Marco Teórico es el pilar fundamental de conceptos de investigación y estudios sustentados por leyes y reglamentos que se deben regir para la determinación de procesos y bases teóricas, para el sustento de la propuesta.

Se realizó la propuesta estratégica desde un objetivo general, filosofía institucional, estructura organizacional, manual de procedimientos, administrativo y contable, también se realizó las dinámicas de las cuentas y los formatos de los estados financieros, que servirán de apoyo con los indicadores financieros que permitirán un control interno adecuado ,en base a las necesidad del negocio que permitirá tener mayor rentabilidad.

Se determinaron los impactos económicos, educativos, ecológicos y organizacionales valorando de una manera objetiva el resultado de la aplicación del presente manual.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDA TÈCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACION A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÈCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xx
JUSTIFICACIÓN .....	xxii
OBJETIVOS .....	xxiii
Objetivo general:.....	xxiii
Objetivos específicos .....	xxiii
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	xxiv
Métodos.....	xxiv
Método descriptivo .....	xxiv
Método sintético.....	xxiv
CAPÍTULO I .....	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	25
Antecedentes .....	25
Objetivos .....	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos.....	27
Variable Diagnóstica.....	27
Matriz de Relación Diagnóstica.....	28

Mecánica Operativa .....	29
Identificación de la Población.....	29
Información Primaria .....	30
Tabulación y Análisis de la información .....	31
Entrevista dirigida a la Propietario de la microempresa “Autoservicios Kats” .....	31
Encuesta al Recurso Humano en la microempresa “Autoservicios Kats” .....	34
Encuesta dirigida a los clientes potenciales de la microempresa “Autoservicios Kats” .....	44
Encuesta dirigida a los proveedores de “AUTOSERVICIOS KATS”. .....	54
Matriz FODA .....	59
Matriz de cruces estratégicos FA,FO,DO,DA .....	61
Identificación del problema diagnóstico .....	62
CAPÍTULO II .....	65
MARCO TEÓRICO.....	65
Definición de empresa .....	65
Importancia de las empresas en la sociedad .....	66
Clasificación de Empresas .....	66
La Microempresa .....	67
Importancia .....	68
Ventajas y Desventajas .....	68
El Cliente .....	68
Tipos de Clientes.....	69
Ventajas del conocimiento del cliente .....	69
Servicio al Cliente.....	70
Administración.....	70
El Gerente o Administrador .....	70
El Proceso Administrativo .....	71
Elementos del Proceso Administrativo .....	71
Tipos de Planeación .....	72
Filosofía Institucional .....	75
Elementos de la Filosofía Institucional .....	76
Organigrama .....	76
Organigrama Horizontal .....	77
Organigrama Funcional .....	78
Manuales .....	79



Definición .....	79
Objetivos .....	79
Características de los Manuales .....	79
Información que debe contener el Manual de Procedimientos .....	79
Que es un procedimiento .....	80
Diagramas de Flujo .....	80
Simbología de los diagramas de Flujo .....	81
Contabilidad.....	82
Objetivos .....	83
Sistema Contable .....	83
Cuenta .....	84
Clasificación de las cuentas .....	84
Plan general de cuentas .....	85
Codificación de las cuentas.....	85
Representación del Plan de cuentas .....	86
Proceso Contable .....	86
Libro Diario .....	86
Libro Mayor.....	87
Balance Comprobación.....	87
Ajustes.....	87
Tipos de Ajustes.....	88
Cierre de Libros .....	89
Estados Financieros .....	89
Estado de Situación Financiera.....	89
Estado de Resultados Integral .....	90
Estado de Cambios en el Patrimonio .....	91
Estado de Flujos de Efectivo.....	91
Notas explicativas a los Estados Financieros.....	91
Que es control interno administrativo.....	92
Normativa Legal .....	93
Obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social .....	96
Código de trabajo.....	97
Obligaciones Tributarias.....	97
Impuesto a la Renta.....	99

Finanzas .....	100
Importancia .....	100
Indicadores Financieros .....	101
Código de ética .....	103
Coso I.....	103
CAPÍTULO III.....	108
PROPUESTA ESTRATÉGICA .....	108
Introducción a la propuesta.....	108
Filosofía institucional.....	109
Misión .....	109
Visión.....	109
Objetivos estratégicos .....	109
Plan de acción .....	110
Valores empresariales .....	110
Estructura organizacional.....	112
Manual .....	113
Manual de procedimientos.....	113
Cadena de Valor.....	113
Documentación de respaldo.....	124
Manual de funciones .....	128
Manual contable.....	131
Dinámicas de las cuentas contables .....	138
Control interno.....	155
Normas de control interno .....	155
CAPÍTULO IV.....	157
Análisis de impactos .....	157
Impacto Económico .....	158
Impacto Educativo .....	159
Impacto Ecológico .....	160
Impacto Organizacional.....	161
Impacto General.....	162
CONCLUSIONES .....	164
RECOMENDACIONES.....	165
BIBLIOGRAFÍA .....	166

LINKOGRAFÍAS .....	168
ANEXOS .....	169
ANEXO 1 Entrevista dirigida al propietario de “Autoservicios Kats” .....	170
ANEXO 2 Encuesta al recurso humano de la microempresa “Autoservicios Kats” .....	172
ANEXO 3 Encuesta dirigida a los clientes de la microempresa “Autoservicios Kats” .....	175
ANEXO 4 Encuesta dirigida a los proveedores de la microempresa “Autoservicios Kats” .....	178
ANEXO 5 “Instalaciones de la Microempresa Autoservicios Kats” .....	180
ANEXO 6 Instalaciones parte exterior de la microempresa. ....	181
ANEXO 7 Instalaciones de la microempresa zona de alineación.....	182
ANEXO 8 Personal de Operaciones Mecánicas .....	183
ANEXO 9 Campañas publicitarias .....	184
ANEXO 10 Registro Único de contribuyentes .....	185
ANEXO 11 Reglamento interno de trabajo para la entidad “AUTOSERVICIOS KATS”... ..	186
ANEXO 12 Libro diario de la microempresa Autoservicios Kats .....	192
ANEXO 13 Libro mayor de la Microempresa Autoservicios Kats .....	193
ANEXO 14 Balance de comprobación de la microempresa Autoservicios Kats .....	194
ANEXO 15 Estado de situación financiera .....	195
ANEXO 16 Estado de resultados consolidado .....	197
ANEXO 17 Estado de Cambios en el Patrimonio .....	200
ANEXO 18 Estado de Flujos de Efectivo y Notas Aclaratorias.....	202

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de Relación Diagnóstica.....	28
2. Población total .....	29
3. Filosofía Institucional .....	34
4. Planes y Programas .....	35
5. Normas y Reglamentos .....	36
6. Organigrama .....	37
7. Obligaciones de los empleados.....	38
8. Tiempo de trabajo .....	39
9. Instalaciones de trabajo.....	40
10. Razón de trabajo .....	41
11. Ambiente de trabajo.....	42
12. Puntualidad de pagos .....	43
13. Conoce Autoservicios Kats.....	44
14. Calidad de servicio.....	45
15. Precios.....	46
16. Ubicación de Autoservicios Kats.....	47
17. Descuentos y beneficios.....	48
18. Créditos para clientes frecuentes .....	49
19. Entrega de servicios .....	50
20. Publicidad de Autoservicios Kats .....	51
21. Beneficio por parte de la microempresa .....	52
22. Mejoras .....	53
23. Relación interpersonal .....	54
24. Plazos acordados .....	55
25. Garantías .....	56
26. Asesorías .....	57
27. Importancia en listado de clientes.....	58
28. Matriz FODA .....	59
29. Matriz de cruces estratégicos .....	61
30. Clasificación de Empresas .....	66
31. La Microempresa .....	68
32. Principios de la planeación .....	71

33. Principios de la Dirección .....	74
34. Simbología de los diagramas de Flujo .....	81
35. Clasificación de las cuentas .....	84
36. Proceso de acumulación de las operaciones .....	86
37. Fechas de la declaración del IVA .....	99
38. Fechas de la declaración del Impuesto a la Renta.....	100
39. Indicadores Financieros .....	101
40. Procedimientos de ventas.....	114
41. Flujograma de ventas .....	115
42. Procedimientos contables.....	116
43. Flujograma contable.....	117
44. Procedimiento de contratación de personal .....	118
45. Flujograma de contratación de personal .....	119
46. Procedimiento de control interno.....	120
47. Flujograma de control interno.....	121
48. Procedimiento financiero .....	122
49. Flujograma financiero .....	123
50. Orden de trabajo.....	124
51. Comprobante para abono de clientes .....	126
52. Factura de Autoservicios Kats .....	127
53. Funciones del gerente propietario .....	128
54. Funciones del contador .....	129
55. Funciones del mecánico .....	130
56. Codificación de cuentas .....	131
57. Plan de cuentas.....	131
58. Dinámica de la cuenta Activo .....	138
59. Dinámica de la cuenta Caja.....	139
60. Dinámica de la cuenta Bancos .....	140
61. Dinámica de la cuenta Documentos y cuentas por cobrar .....	141
62. Dinámica de la cuenta Provisión de cuentas incobrables .....	142
63. Dinámica de la cuenta Inventarios .....	143
64. Dinámica de la cuenta Propiedad planta y equipo .....	145
65. Dinámica de la cuenta Depreciaciones .....	146
66. Dinámica de la cuenta Pasivo .....	148



67. Dinámica de la cuenta Cuentas por pagar.....	148
68. Dinámica de la cuenta Aportes al IESS por pagar.....	150
69. Dinámica de la cuenta Otras cuentas por pagar (Proveedores).....	151
70. Dinámica de la cuenta Patrimonio Neto .....	152
71. Dinámica de la cuenta Ingresos .....	153
72. Dinámica de la cuenta Gastos .....	153
73. Dinámica de la cuenta Costos .....	154
74. Matriz de Impactos .....	157
75. Impacto Económico .....	158
76. Impacto Educativo .....	159
77. Impacto Ecológico .....	160
78. Impacto Organizacional .....	161
79. Impacto General.....	162

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Ubicación de la Microempresa Autoservicios Kats .....	26
2. “Instalaciones de la Microempresa Autoservicios Kats” .....	26
3. Filosofía Institucional .....	34
4. Planes y Programas .....	35
5. Normas y Reglamentos .....	36
6. Organigrama .....	37
7. Obligaciones de los empleados .....	38
8. Tiempo de trabajo .....	39
9. Instalaciones de trabajo .....	40
10. Razón de trabajo .....	41
11. Ambiente de trabajo .....	42
12. Puntualidad de pagos .....	43
13. Conoce Autoservicios Kats .....	44
14. Calidad de servicio .....	45
15. Precios .....	46
16. Ubicación de Autoservicios Kats .....	47
17. Descuentos y beneficios .....	48
18. Créditos para clientes frecuentes .....	49
19. Entrega de servicios .....	50
20. Publicidad de Autoservicios Kats .....	51
21. Beneficio por parte de la microempresa .....	52
22. Mejoras .....	53
23. Relaciones interpersonales .....	54
24. Plazos acordados .....	55
25. Garantías .....	56
26. Asesorías .....	57
27. Importancia en listado de clientes .....	58
28. La empresa .....	65
29. Tipos de Planeación .....	72
30. Fases de la Organización .....	73
31. Etapas de control .....	75
32. Clasificación de los Organigramas .....	77

33. Organigrama Horizontal .....	78
34. Organigrama Funcional .....	78
35. Ciclo Contable .....	92
36. Las Normas Internacionales de Información Financiera “NiiF” .....	93
37. Normas internacionales de contabilidad “NIC” .....	94
38. Normas internacionales de contabilidad “NIC” .....	95
39. Elementos del Costo .....	104
40. Actividades de Control y tipos de controles .....	105
41. Sistemas de información y comunicación.....	106
42. Filosofía institucional.....	111
43. Organigrama funcional de la microempresa “AUTOSERVICIOS KATS” .....	112
44. Mapa de procesos de la estructura organizacional.....	113
45. Cadena de Valor para la Microempresa de Autoservicios Kats .....	113

## JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se justifica como una herramienta que aporta a una organización para mejorar la dirección del negocio, contribuyendo a la descripción de las responsabilidades los procedimientos administrativos un organigrama con bases teóricas y un marco filosófico institucional desarrollado y propuesto para un control eficiente en el campo administrativo y contable del efectivo con el afán de mitigar los riesgos.

El manual administrativo y financiero es una guía para contrarrestar las debilidades para disminuir los errores que tiene la entidad, para que permita el entrenamiento y capacitación de todos los funcionarios que pertenecen a la microempresa los cuales, desarrollará sus competencias y habilidades en desempeño eficaz, eficiente que contribuirá a mejorar los conocimientos financieros operantes en todo el negocio para una mejor ventaja, para garantizar el trabajo y estabilidad de los empleados con el cumplimiento de las normativa jurídica existente que ayudará al crecimiento económico de esta institución.

Las pequeñas empresas impulsan el crecimiento de la economía, facilitando la apertura en el mercado, mejorando la productividad y promoviendo las nuevas posibilidades de comercialización.

Por lo tanto es de gran importancia aplicar el manual de procedimientos administrativos y financieros para la “Microempresa Autoservicios Kats”, porque permitirá la optimización de los recursos e implementación de servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes para el beneficio total del propietario y el personal que laboran en la microempresa para el cumplimiento de los objetivos propuestos con un trabajo en equipo.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Elaborar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, para la reestructuración de la microempresa, en base un sustento teórico y herramientas que permitan el excelente desarrollo de la entidad.

### **Objetivos específicos**

- 1) Diagnosticar la situación actual de la microempresa que permita establecer la problemática mediante una matriz Foda.
- 2) Estructurar las bases teóricas por medio de la investigación bibliográfica, que valide la información conceptual de la presente propuesta.
- 3) Estructurar un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa “Autoservicios Kats”.
- 4) Determinar los principales impactos que genera el proyecto en los aspectos: Económico, educativo, ecológico y organizacional.



## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Métodos**

En la investigación llevada a cabo se utilizó los siguientes métodos para el presente manual:

#### **Método exploratorio**

El método exploratorio permite determinar el problema, pero no intenta dar explicaciones solo recoge e identifica los antecedentes a nivel general, como la identificación de las preguntas y aplicar las encuestas y entrevistas para el mejoramiento de los resultados y llegar a las respuestas para la aplicación de la presente investigación.

#### **Método descriptivo**

Con el método descriptivo se aplicó la entrevista al Propietario de la institución, con la técnica de la observación se examinó las instalaciones y la manera con esta distribuida la entidad, se aplicó, las encuestas a todos los clientes potenciales, al recurso humano de la microempresa y a los proveedores para recopilar la información requerida para el desarrollo de la presente investigación mediante el foda (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

#### **Método sintético**

Este método sirve de base para estudiar en su totalidad los componentes encontrados sobre la inexistencia de : filosofía institucional, estructura orgánica, manual de procedimientos y procesos, reglamentos de control interno, sistema contable, evaluación de desempeño, con la ayuda de los métodos anteriores como estudio base, la aplicación de los métodos anteriores, para construir una propuesta estratégica y solucionar los problemas en la actividad económica y la parte administrativa.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

La microempresa Autoservicios Kats está ubicada en el Barrio Yacualle, en las calles Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez, en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura fue creada el 5 de agosto del 2016, anteriormente en este negocio solo se realizaba servicios de lavado de autos y lubricadora, mientras que con la nueva administración se realiza los nuevos servicios de lavado de autos, mecánica, alineación y balanceo.

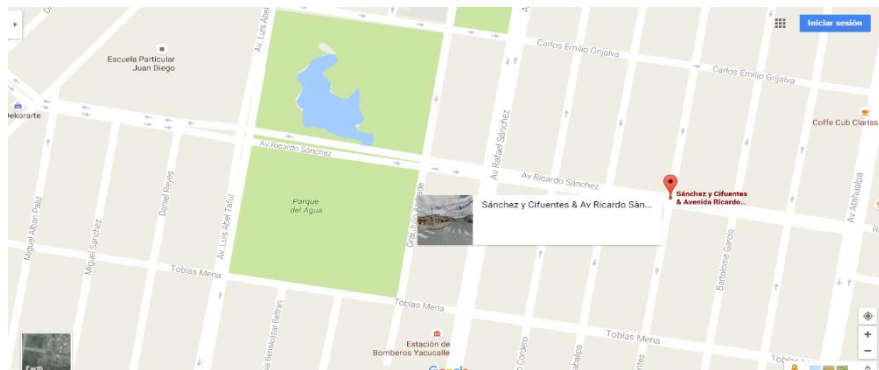
La microempresa desde su inicio fue creada con el fin de prestar un servicio de calidad, lastimosamente las personas que administraban no estaban capacitadas para realizar las actividades para las que fueron contratados. Actualmente la microempresa está direccionada con el Gerente Propietario como Ingeniero Mecánico, que es una fortaleza para ofrecer una prestación de calidad para todos sus clientes.

Es importante destacar que el desarrollo del manual que se está llevando a cabo en la microempresa es necesario para una nueva organización de los recursos económicos financieros con un sistema contable eficaz, adecuado y en base a las necesidades de la institución.

El negocio está conformado, por lo que es justificable realizar el trabajo para poder recopilar tanto las debilidades y oportunidades, que se mostrará aplicando en una matriz Foda.

## Gráficos 1

### Ubicación de la Microempresa Autoservicios Kats



Fuente: (Google Maps, 2016)

Elaborado: La Autora

## Gráficos 2

### “Instalaciones de la Microempresa Autoservicios Kats”



Fuente: Investigación

Elaborado: La Autora

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo General

Conocer la situación actual de la microempresa de Autoservicios Kats, con el fin de identificar todos los procedimientos administrativos y financieros, y con la matriz Foda se identificaran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Para proponer la realización del trabajo investigativo y tener un adecuado control de los recursos.

### 1.2.2. Objetivos Específicos

1. Determinar si la microempresa Autoservicios Kats cuenta con una Estructura Organizacional.
2. Comprobar e identificar si existen reglamentos y normas de control interno que se debe llevar a cabo para la organización de la microempresa.
3. Comprobar si existe control interno, basado al procedimiento contable y financiero para la microempresa.
4. Evaluar si contiene un manual de funciones y reglamento de contratación para la evaluación del desempeño de los empleados.

### 1.3. Variable Diagnóstica

Variable Diagnóstica	Indicadores
<b>1. Estructura Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía institucional.</li> <li>• Estructura Orgánica Funcional.</li> <li>• Manual de procedimientos, procesos.</li> </ul>
<b>2. Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de control administrativo y financiero.</li> <li>• Reglamentos</li> <li>• Ambiente de Control</li> </ul>
<b>3. Sistema Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Contable.</li> <li>• Políticas Contables.</li> <li>• Práctica Contable.</li> <li>• Laboratorio contable.</li> </ul>
<b>4. Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Contracción de personal.</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> </ul>

### 1.4.1. Matriz de Relación Diagnóstica

**Tabla 1**

**Matriz de Relación Diagnóstica**

Objetivo	Variable	Indicador	Instrumentos de investigación	Fuente de información
Determinar si la microempresa Autoservicios Kats cuenta con una Estructura Organizacional.	➤ Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Filosofía institucional.</li> <li>➤ Estructura Orgánica Funcional.</li> <li>➤ Manual de procedimientos, procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevista</li> <li>➤ Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propietario</li> <li>➤ Empleados</li> </ul>
Comprobar e identificar si existen reglamentos y normas de control interno que se debe llevar a cabo para la organización de la microempresa.	➤ Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Normas de control administrativo y financiero.</li> <li>➤ Reglamentos</li> <li>➤ Ambiente de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevista</li> <li>➤ Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propietario</li> <li>➤ Empleados</li> </ul>
Comprobar si existe control interno, basado al procedimiento contable y financiero para la microempresa.	➤ Sistema Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso Contable.</li> <li>➤ Políticas Contables.</li> <li>➤ Práctica Contable.</li> <li>➤ Laboratorio contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevista</li> <li>➤ Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propietario</li> <li>➤ Empleados</li> <li>➤ Proveedores</li> </ul>
Evaluar si contiene un manual de funciones y reglamento de contratación para la evaluación del desempeño de los empleados.	➤ Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento de Contratación de Personal</li> <li>➤ Manual de Funciones</li> <li>➤ Evaluación del Desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevista</li> <li>➤ Encuesta</li> <li>➤ Observación Directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propietario</li> <li>➤ Empleados</li> <li>➤ Clientes</li> </ul>

Fuente: Investigación  
Elaborado: La Autora

## 1.5. Mecánica Operativa

### 1.5.1. Identificación de la Población

Para la identificación de la Población de Autoservicios Kats se tomó como prioritario al Propietario los empleados, clientes y proveedores que son las personas idóneas para brindar la información como fuente primaria.

**Tabla 2**

**Población total**

Detalle	Nº de personas
<b>Recurso humano</b>	5
<b>Clientes</b>	75
<b>Proveedores</b>	20
<b>Total</b>	100

Fuente: Investigación  
Elaborado: La Autora

La entrevista personal para la toma de la información se realizó al Propietario de la microempresa Autoservicios Kats con la ventaja de aportar con la información de fuente directamente, esto facilitó conocer más a fondo la situación actual.

La encuestas a los clientes se realizó para saber el grado de satisfacción por parte de los empleados de la microempresa, también a los proveedores se aplicó la encuesta para saber las políticas de pagos en la parte financiera.

## 1. Muestra

Con el fin de saber técnicamente se realizó la identificación del cálculo de la población a todos los que conforman la microempresa, aplicando la siguiente fórmula.

$$N = \frac{NZ^2\sigma^2}{(e)^2(N-1) + z^2\sigma^2}$$

N= Universo o población a estudiarse

n= Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.

E= error máximo admisible del tamaño de la muestra es 10% (0,10).

$\sigma$  = Varianza que es un valor constante equivalente a 0.50.

z = Nivel de confianza que es un 90 % equivale a 1,96

**Aplicada la muestra:**

$$n = \frac{75(1,96)^2(0,50)^2}{(0,10)^2(75 - 1) + (1,96)^2(0,50)^2}$$

$$n = \frac{72,03}{1,70}$$

$$n = 42,37$$

El número de encuestas a realizarse es de **42**.

### **1.5.2. Información Primaria**

Para la microempresa se ha tomado como referencia aplicar las técnicas como:

#### **Entrevista**

La entrevista se designa directamente al propietario de la microempresa Autoservicios Kats, para saber el funcionamiento y los procesos que se realizan.

#### **Encuesta**

La encuesta se realizó a los empleados de la microempresa para analizar la información de la entrevista con la de la encuesta, también a los clientes y proveedores en cuanto a servicios políticas.

## **Observación Directa**

Se realizó una visita a las instalaciones de la microempresa para observar, con criterio propio el trabajo total.

## **Información Secundaria**

La información secundaria se constituye por medio de la investigación documentada, libros referentes al tema que se está desarrollando, artículos, leyes que se rigen en cuanto a la microempresa, reglamentos, internet, otros.

## **Análisis de la información**

En lo que se refiere a la investigación realizada para la Microempresa Autoservicios Kats se ha tomado como técnicas el planteamiento de entrevistas al Propietario, encuestas al Recurso Humano, Proveedores y Clientes con el fin de recopilar información fidedigna, gracias a la colaboración de todas las personas que laboran en el negocio.

### **1.6. Tabulación y Análisis de la información**

#### **1.6.1. Entrevista dirigida a la Propietario de la microempresa “Autoservicios Kats”**

### **Estructura Organizacional**

#### **1. ¿La microempresa cuenta con un Plan Estratégico?**

La microempresa Autoservicios Kats no cuenta con un plan estratégico se la está implementando: La Filosofía Institucional, Misión, Visión y Principios y Valores Institucionales, no contar con estos instrumentos gerenciales por escrito es una deficiencia, para todo el personal que trabaja porque no posibilita reconocer un objetivo (visión) al cual deben alinearse todos los trabajadores para que la microempresa siga creciendo.



## **2. ¿La microempresa consta con una Estructura Orgánica Funcional y Principios y Valores?**

La microempresa Autoservicios Kats no tiene una estructura establecida por lo que por medio de la apertura para realizar este manual mediante la investigación y las necesidades de la entidad se desarrollará. Los Principios y Valores se están implementado, pero no se tiene un documento que valide esta información por escrito en ningún reglamento por lo que se ayudará con la definición de los mismos.

### **Control Interno**

#### **1. ¿La microempresa tiene Normas de Control, que son acatados por los empleados?**

La Microempresa no cuenta con reglamentos Internos, lo cual esto puede ocasionar, conflictos en el desarrollo de las actividades tanto para los empleados antiguos como los que se reintegran a las labores en la entidad para el Propietario es una necesidad urgente la implementación.

#### **2. ¿En cuanto al Ambiente de Control la microempresa se rige con Reglamentos?**

El Ambiente de Control si tiene la microempresa pero no existe nada escrito legalmente.

### **Sistema Financiero**

#### **1. ¿En cuanto a los Sistemas Contables, la microempresa Autoservicios Kats cuenta con un Plan de Cuentas y Estados Financieros?**

En cuanto a los sistemas contables la microempresa no cuenta con registros contables, planes de cuentas e inexistencia de estados financieros que se reflejen las ganancias o pérdidas y el desarrollo de la microempresa.

**2. ¿La microempresa tiene una Cartera de Clientes potenciales establecida para poder aplicar descuentos, promociones?**

La microempresa maneja un capital propio y cuenta con una cartera de clientes potenciales establecida para poder dar incentivos y informar de las promociones, descuentos a sus clientes frecuentes y fieles entre otros esto aporta a la microempresa como una fortaleza para obtener ingresos y captar más clientela.

**Talento Humano**

**1. ¿La microempresa tiene Reglamento de Contratación de Personal en donde se especifique el perfil del empleado?**

La microempresa no tiene establecido un reglamento de contratación de personal, pero si tiene el perfil del empleado para el trabajo que es conocimientos en mecánica, lavado de autos y manejo de herramientas y una persona proactiva para trabajar.

**2. ¿La microempresa realiza una Evaluación del desempeño?**

La microempresa si realiza la evaluación del desempeño, pero no brinda capacitaciones frecuentemente por lo que esto en varias ocasiones causa problemas de comunicación y desarrollo para los nuevos empleados en la microempresa, también se puede pedir apoyo de profesionales en políticas contables y empresariales para cumplir con las obligaciones de la microempresa.

La tabulación y análisis de la información se la realizó en base a la entrevista y encuestas tabuladas a continuación, el propietario de la microempresa podrá saber las necesidades que le faltan a su negocio para seguir en marcha y realizar un buen desempeño con sus empleados implementando lo que se detecte mediante el cálculo de la información, para expandir con sus proveedores las ventas y aportar con un buen servicio a toda su clientes.

### 1.6.2. Encuesta al Recurso Humano en la microempresa “Autoservicios Kats”

#### 1. ¿Usted conoce si la microempresa cuenta con Misión, Visión y Principios y Valores?

**Tabla 3**

#### Filosofía Institucional

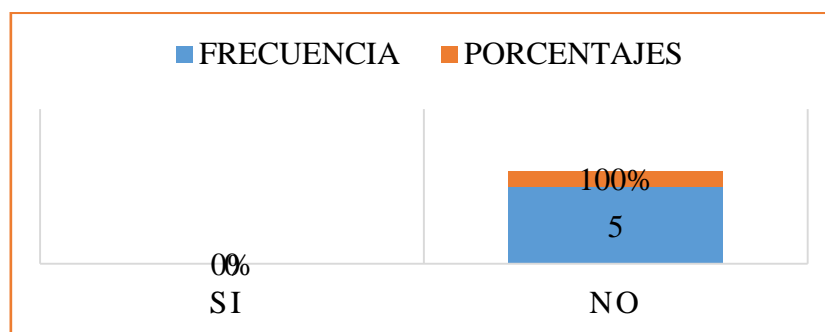
Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado: La Autora

Fuente: Encuesta para empleados

#### Gráficos 3

#### Filosofía Institucional



Fuente: Encuesta para empleados

Elaborado: La Autora

#### Análisis:

El recurso humano de la microempresa mencionó no estar al tanto si existe una filosofía Institucional, además indicaron que el propietario tiene planteada, pero no ha sido comunicada en ningún reglamento lo que esto ocasiona conflicto grande en el desarrollo día a día de la microempresa.

## 2. ¿Existen planes y programas de capacitación para el personal que labora en la microempresa de Autoservicios Kats?

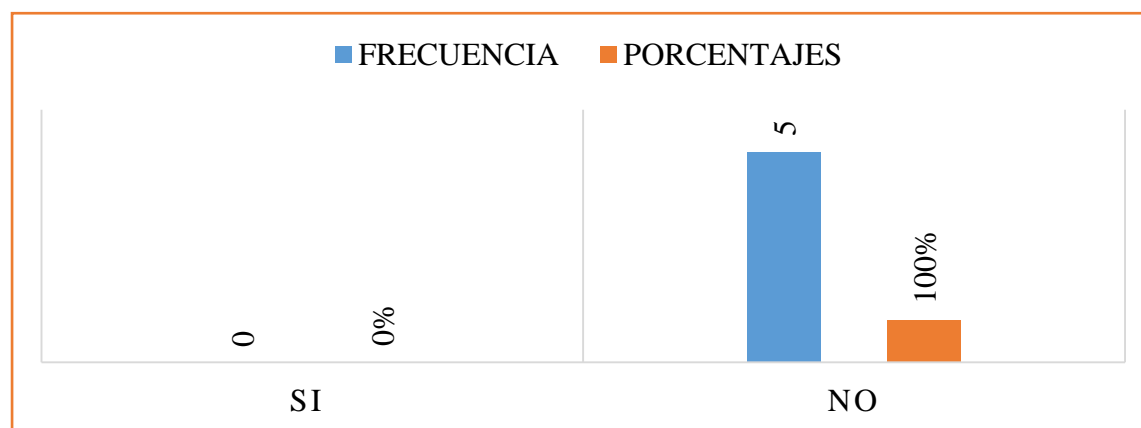
**Tabla 4**  
**Planes y Programas**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### Gráficos 4

#### Planes y Programas



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

#### Análisis:

La totalidad de los empleados encuestados están de acuerdo que no se ha implementado capacitaciones y programas para el talento humano, además esto implica realizar una supervisión sobre el desarrollo en el trabajo de cada uno de los empleados.

### 3. ¿Conoce usted como trabajador si existen Reglamentos y Normas de Control Interno?

**Tabla 5**

**Normas y Reglamentos**

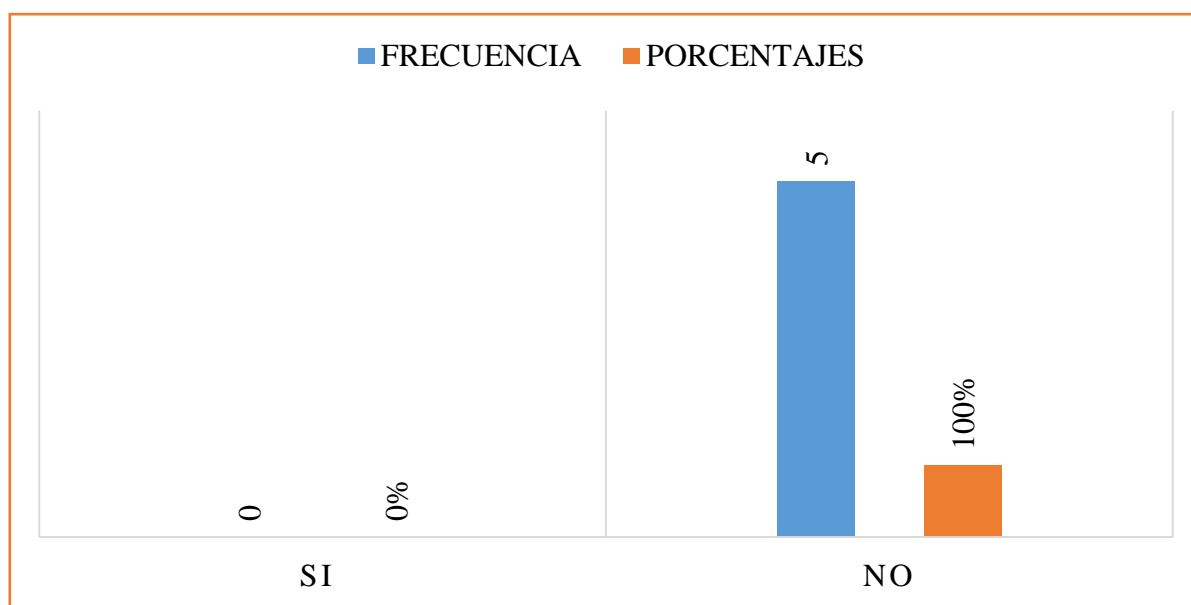
Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados

Elaborado: La Autora

**Gráficos 5**

**Normas y Reglamentos**



Fuente: Encuesta para empleados

Elaborado: La Autora

**Análisis:**

Se analizado los datos y la microempresa no cuenta con normas, reglamentos de control interno, esto se debe a la falta de organización en el negocio por lo que es importante trazar un plan estratégico para tener el buen direccionamiento de la entidad, sobre todo con el aporte y la colaboración por parte del Propietario.

#### 4. ¿Sabe usted si en la microempresa de Autoservicios Kats cuenta con un organigrama?

**Tabla 6**

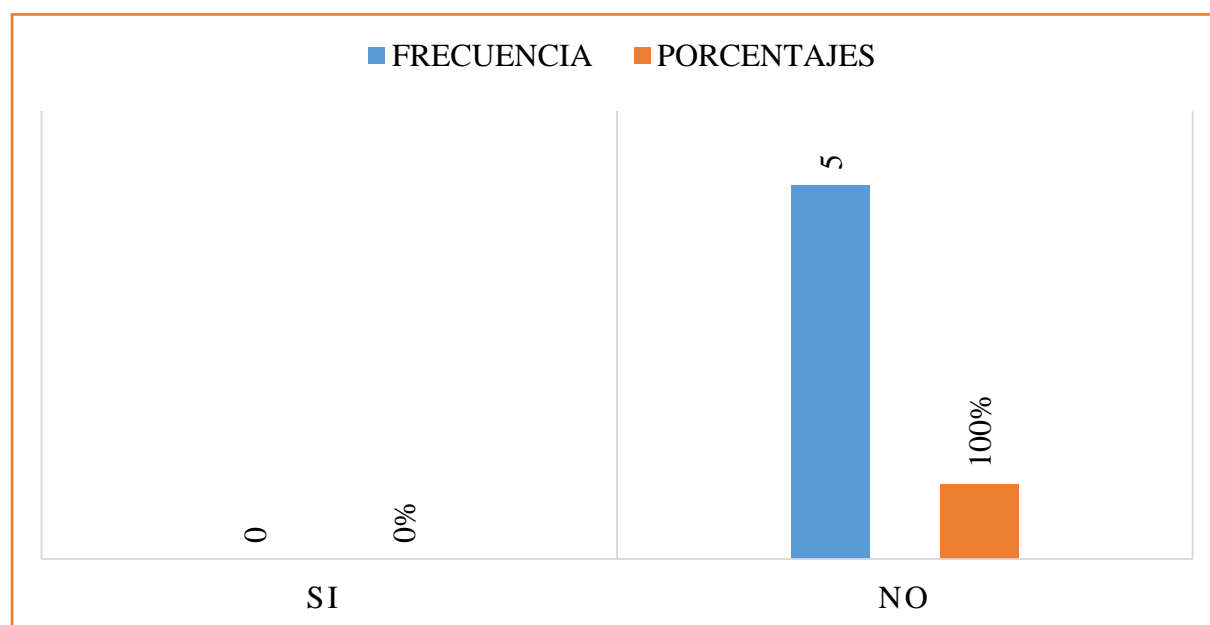
**Organigrama**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 6**

**Organigrama**



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

La totalidad del recurso humano indica que no cuenta con el organigrama, en el cual se visualiza la jerarquía de los trabajadores y en base a este se logrará realizar de manera adecuada las actividades y mejorar el desempeño.

## 5. ¿La microempresa cumple con obligaciones en el Instituto de Seguro Social ante los empleados?

**Tabla 7**

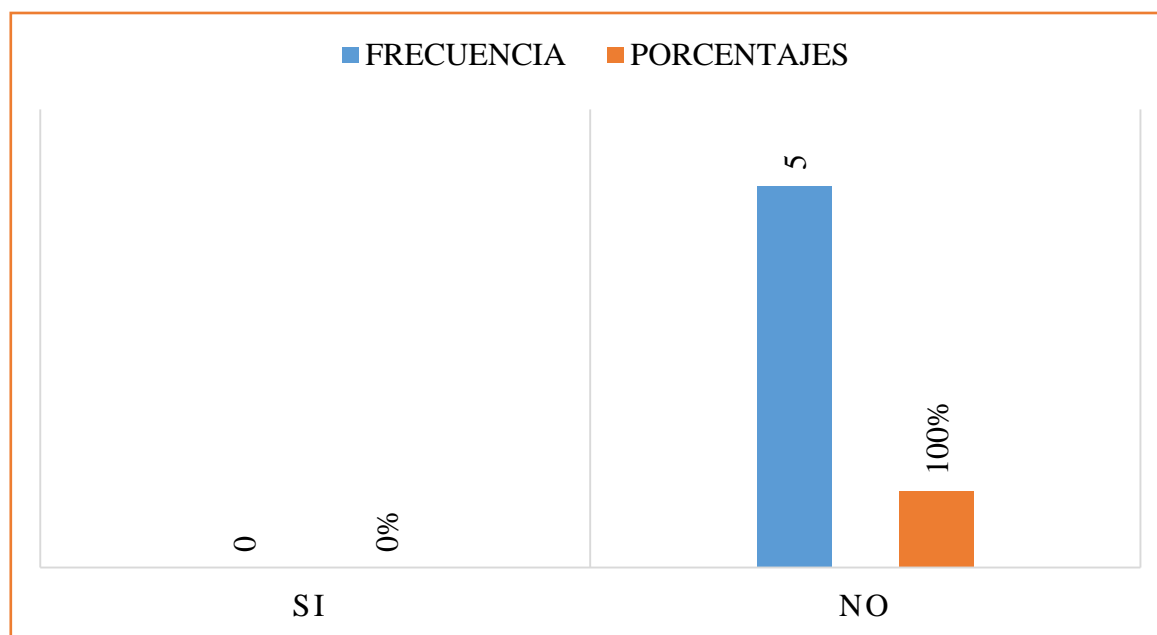
**Obligaciones de los empleados**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 7**

**Obligaciones de los empleados**



Elaborado: La Autora  
Fuente: Encuesta para empleados

### **Análisis:**

El Propietario de la entidad no ha cumplido con las obligaciones en el Instituto de Seguridad Social como patrono, además no tiene ningún documento que valide esta obligación, los empleados no están afiliados porque no posee los ingresos suficientes, para cumplir con este compromiso.

## 6. ¿Qué tiempo de trabajo labora en la microempresa?

**Tabla 8**

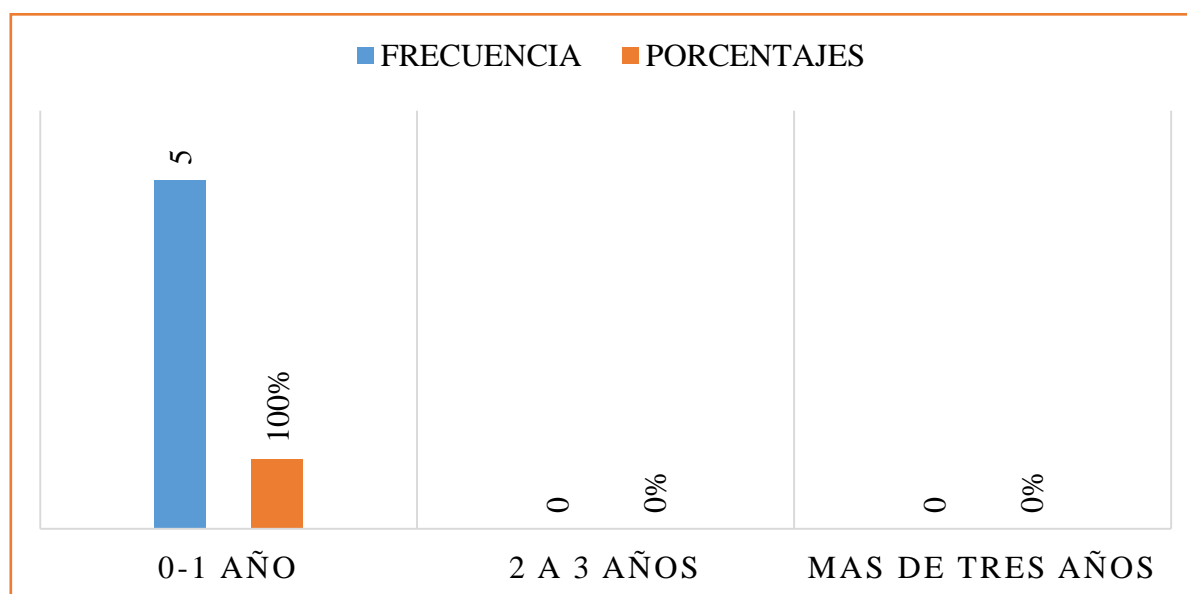
### Tiempo de trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentajes
0-1 año	5	100%
2 a 3 años	0	0%
Más de tres años	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 8**

### Tiempo de trabajo



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

El recurso humano en su totalidad tiene menos de un año de trabajo, porque la microempresa tiene una nueva administración y para mejorar el direccionamiento del negocio se contrató personal nuevo.



## 7. ¿Las instalaciones de la microempresa son las adecuadas para laborar con eficiencia en el trabajo?

**Tabla 9**

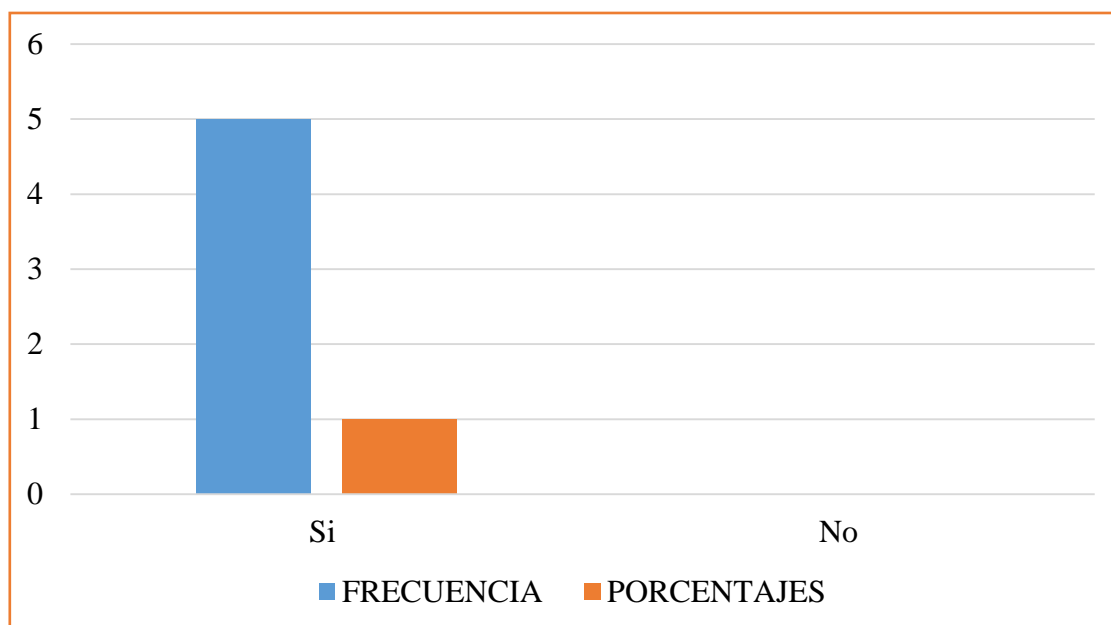
**Instalaciones de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 9**

**Instalaciones de trabajo**



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### **Análisis:**

Las instalaciones del trabajo son las adecuadas para laborar con eficiencia y prestar servicios en su totalidad y lograr mejorar los ingresos aportando a la microempresa para el desarrollo de la misma.

## 8. ¿Cuál es la razón que le impulsa a trabajar en la microempresa?

**Tabla 10**

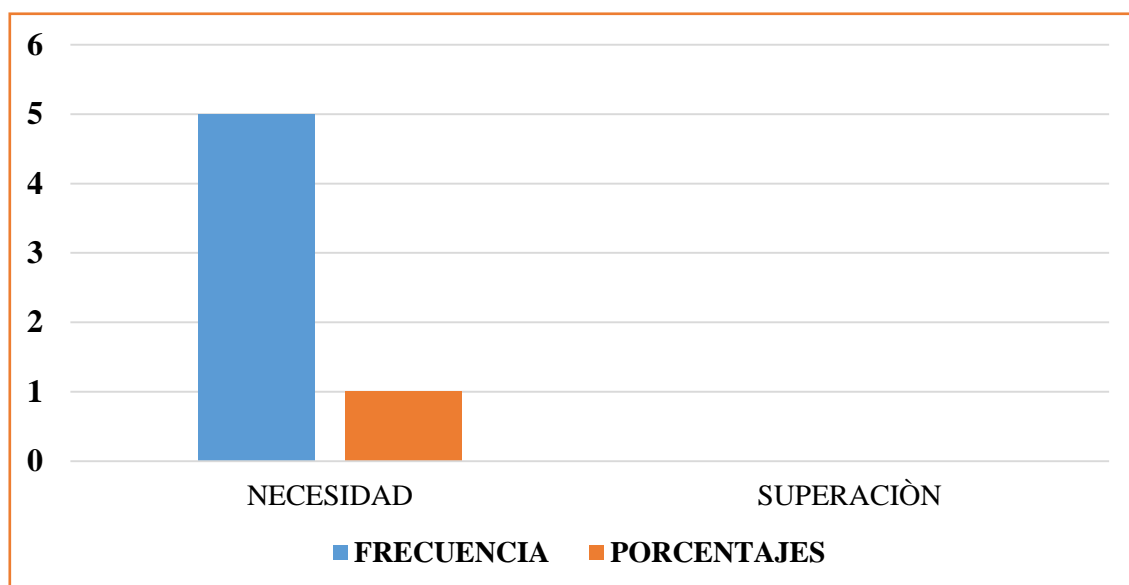
### Razón de trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Necesidad	5	100%
Superación	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 10**

### Razón de trabajo



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

Todo el personal se ha incorporado al trabajo por la necesidad, entonces se realizará capacitaciones con deseos de superación, si se realiza este tipo de incentivos se aprovechará las habilidades y producirán con entusiasmo, con un equipo de trabajo eficaz se logrará en la microempresa ser un proyecto con una visión de cambio.

## 9. ¿Usted considera que el Ambiente de Trabajo es ?:

**Tabla 11**

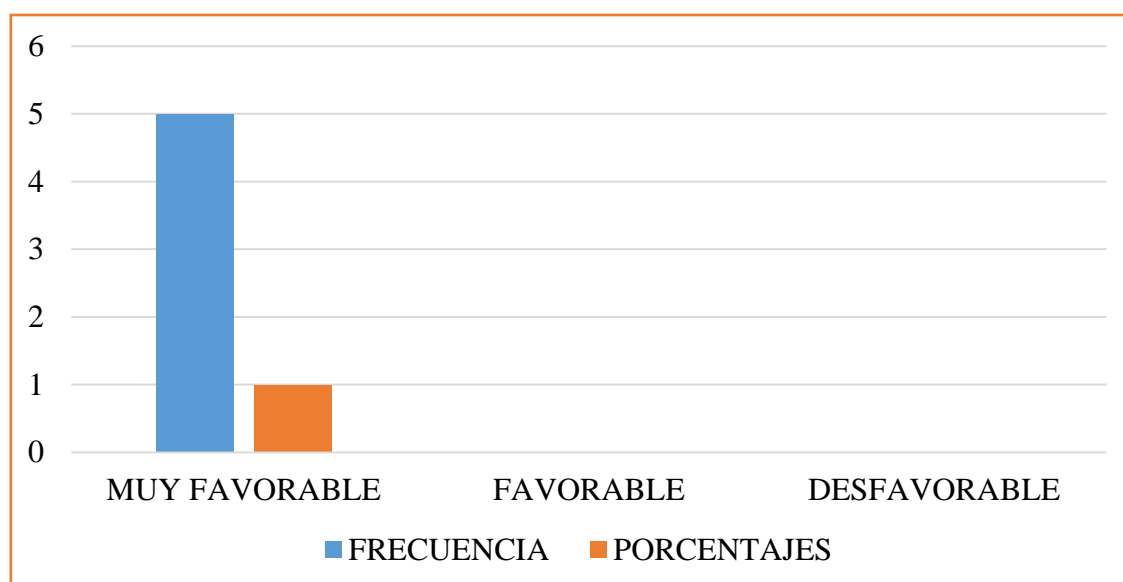
### Ambiente de trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Muy favorable	5	100%
Favorable	0	0%
Desfavorable	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 11**

### Ambiente de trabajo



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

En la microempresa existe una buena comunicación a pesar de la inexistencia de políticas y reglamentos y principios que aporte un direccionamiento a la entidad, reflejado en la encuesta, por lo tanto, existe un buen ambiente de trabajo esto aportará a la prestación de servicios de calidad.

## 10. ¿El pago de sueldos son otorgados de forma puntual hacia los empleados?

**Tabla 12**

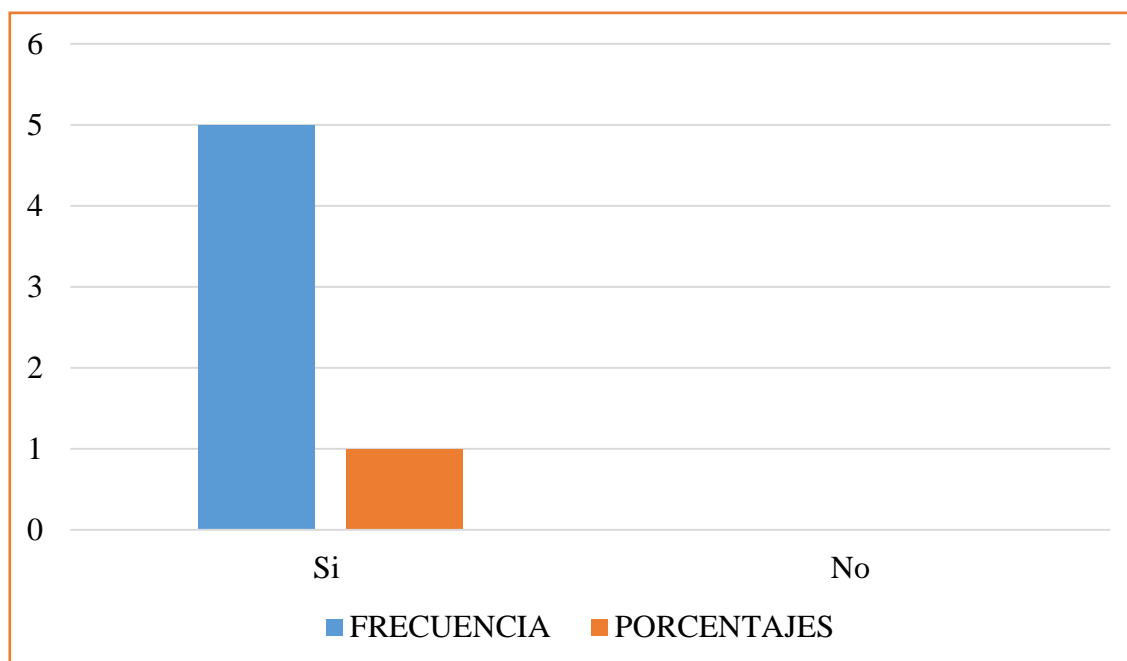
### Puntualidad de pagos

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 12**

### Puntualidad de pagos



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

Todos los empleados están de acuerdo en los pagos de sueldo mensualmente, la microempresa es puntual, si existe alguna singularidad en las cancelaciones las personas son ayudadas en la administración, verificando los días de trabajo que concuerden con el pago.

### 1.6.3. Encuesta dirigida a los clientes potenciales de la microempresa “Autoservicios Kats”

#### 1. ¿Conoce usted Autoservicios Kats?

**Tabla 13**

**Conoce Autoservicios Kats**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	42	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 13**

**Conoce Autoservicios Kats**



Fuente: Encuesta para empleados  
Elaborado: La Autora

#### **Análisis:**

El dato de la encuesta planteada dice que, si conocen la microempresa Autoservicios Kats, porque se tomó como muestra los clientes potenciales y se aplicó las promociones y descuentos.

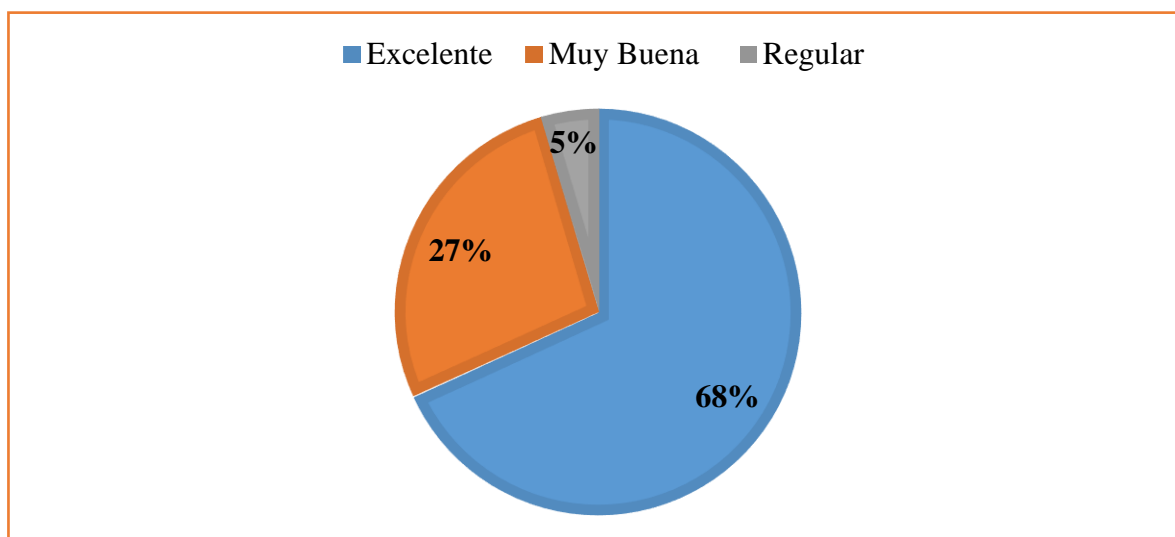
## 2. Cuándo usted realiza un servicio por parte del recurso humano en Autoservicios Kats como considera la atención?

**Tabla 14**  
**Calidad de servicio**

Opción	Personas	Porcentajes
Excelente	30	71%
Muy buena	12	29%
Regular	2	5%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 14**  
**Calidad de servicio**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

### **Análisis:**

La mayoría de la clientela indica, que la calidad del servicio es excelente, por tanto la microempresa está brindando un servicio adecuado tratando de llegar a cada una de las necesidades de los clientes, porque cada consumidor es diferente y necesita una atención personalizada.

### 3. ¿Cómo considera usted que los precios actuales están de acuerdo con los servicios prestados en la microempresa Autoservicios Kats ?

**Tabla 15**

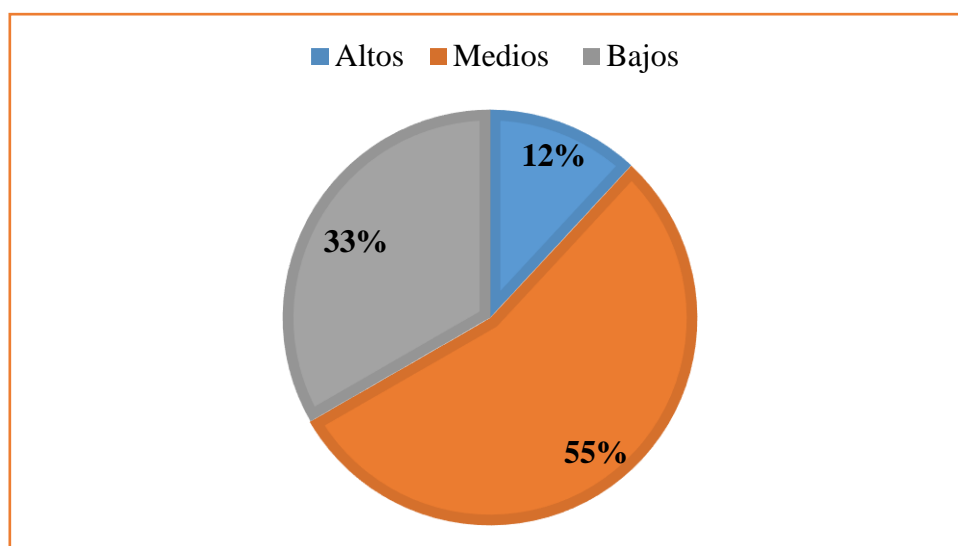
**Precios**

Opción	Personas	Porcentajes
Altos	5	12%
Medios	23	55%
Bajos	14	33%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 15**

**Precios**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

Las encuestas expresan que los precios están acorde al mercado competitivo, pero cabe recalcar que los precios de la competencia no son altos, entonces se debería mantenerse al margen para poder rivalizar.

#### 4. ¿Qué opina usted de la ubicación de las instalaciones de la microempresa Autoservicios Kats?

**Tabla 16**

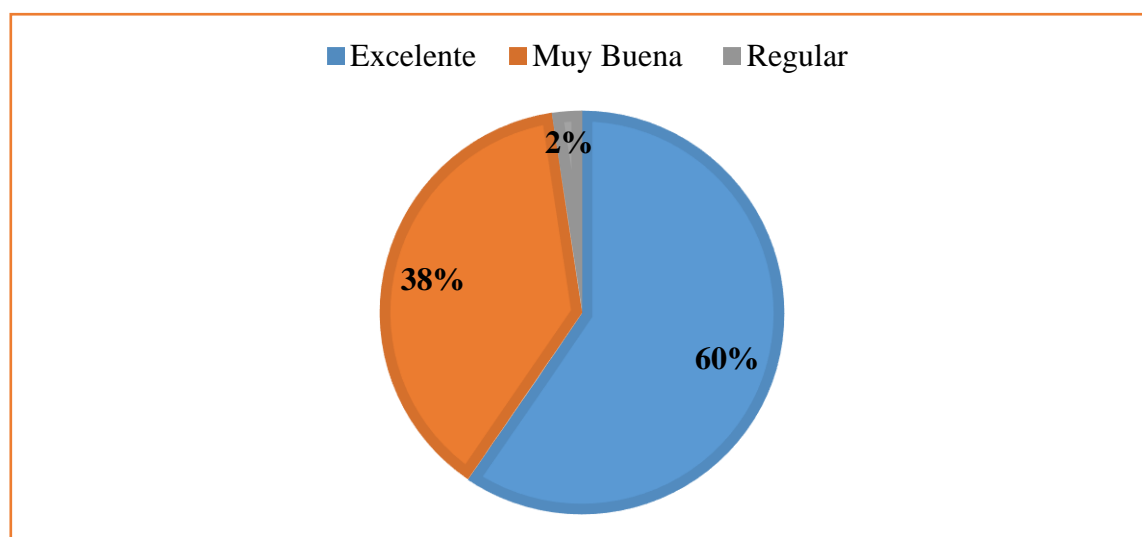
**Ubicación de Autoservicios Kats**

Opción	Personas	Porcentajes
Excelente	25	60%
Muy buena	16	38%
Regular	1	2%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 16**

**Ubicación de Autoservicios Kats**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

#### **Análisis:**

Los encuestados señalan que la ubicación de la microempresa es excelente para prestar los servicios y el lugar es adecuado, además cabe mencionar que alrededor donde está ubicado el negocio existen otras entidades similares, pero no brindan el mismo servicio.



## 5. ¿Qué le parece a usted los descuentos, beneficios de la microempresa Autoservicios Kats?

**Tabla 17**

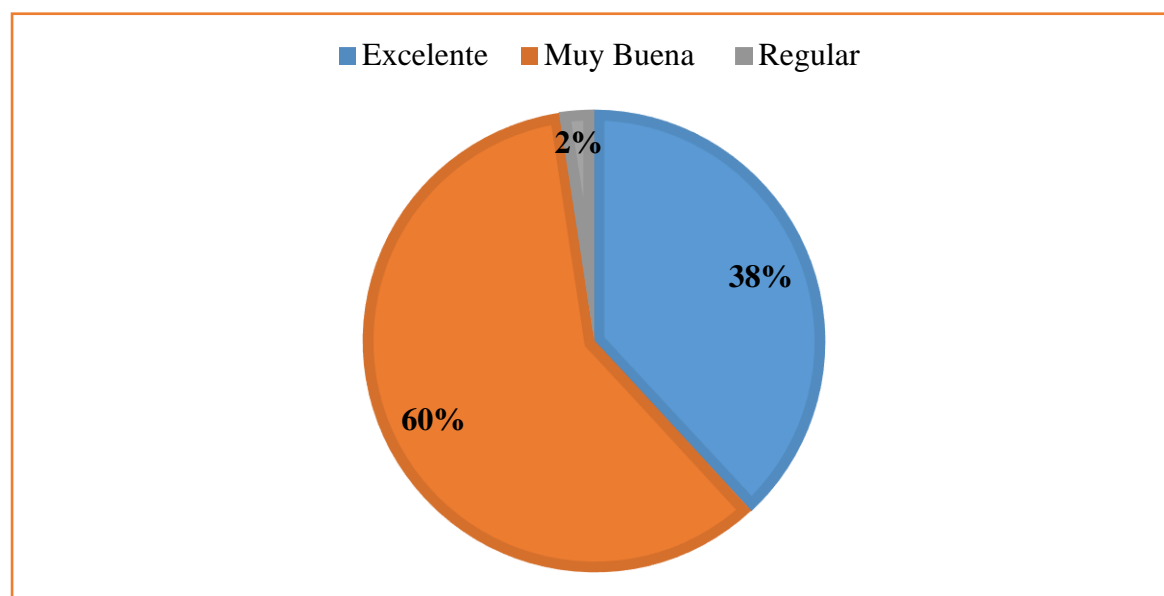
### Descuentos y beneficios

Opción	Personas	Porcentajes
Excelente	16	38%
Muy buena	25	60%
Regular	1	2%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 17**

### Descuentos y beneficios



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

Los clientes opinan que los descuentos están acorde a los servicios y no son elevados a la competencia, cabe recalcar que la atención es personalizada por tal motivo los consumidores gozan del cuidado que se presta en el Autoservicio.

**6. ¿Sabe usted si la microempresa Autoservicios Kats brinda créditos para los clientes frecuentes?**

**Tabla 18**

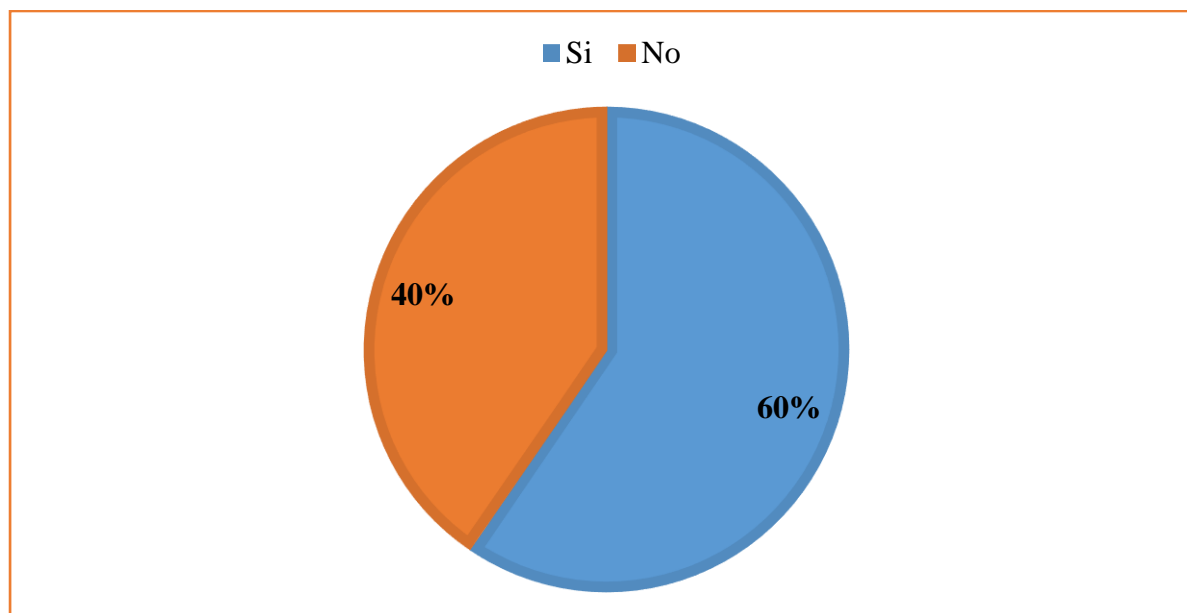
**Créditos para clientes frecuentes**

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	25	60%
No	17	40%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 18**

**Créditos para clientes frecuentes**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

Los créditos se han brindado a la mayoría de los clientes potencialmente frecuentes, por montos medios, y ser parte de los servicios habituales de la microempresa, cabe indicar que la mayoría de pagos son en efectivo.

## 7. ¿La microempresa Autoservicios Kats entrega los servicios en los plazos establecidos?

**Tabla 19**

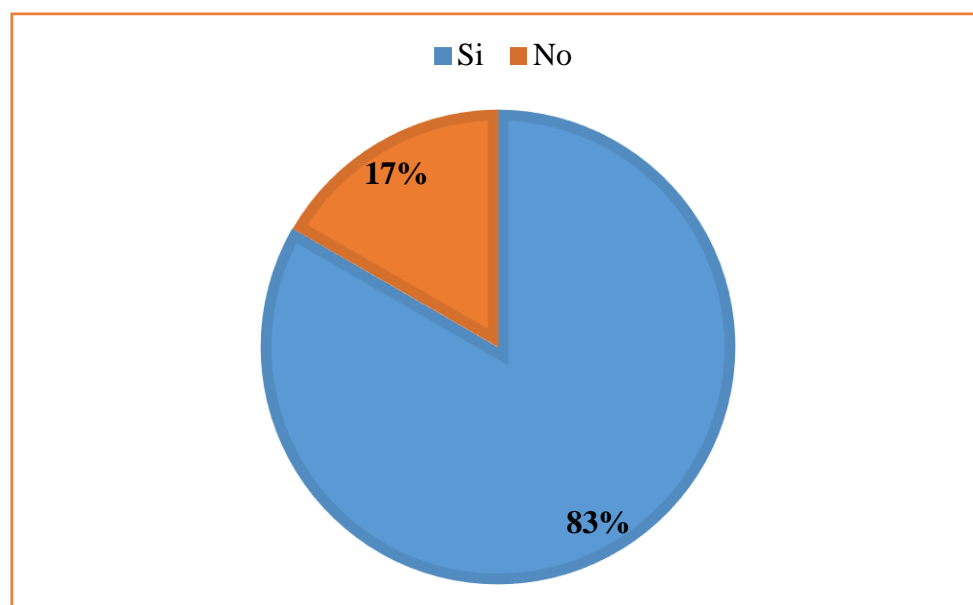
### Entrega de servicios

Opción	Frecuencia	Porcentajes
Si	35	83%
No	7	17%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 19**

### Entrega de servicios



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

Los clientes se sienten satisfechos de acuerdo con el servicio que se presta, por lo que la microempresa entrega la obra en los plazos establecidos sin embargo se realiza énfasis en algunos trabajos con la finalidad de prestar una atención adecuada a la necesidad de cada uno de los clientes.

## 8. ¿Cómo conoció usted de la microempresa Autoservicios Kats?

**Tabla 20**

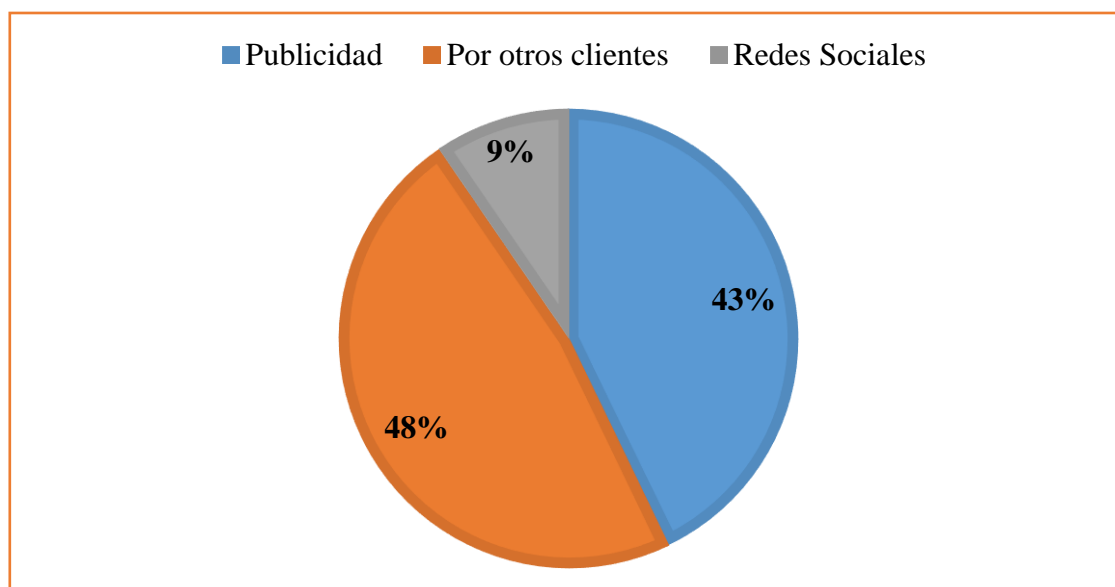
**Publicidad de Autoservicios Kats**

Opción	Personas	Porcentajes
Publicidad	18	43%
Por otros clientes	20	48%
Redes sociales	4	10%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 20**

**Publicidad de Autoservicios Kats**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

### **Análisis:**

La publicidad de Autoservicios Kats ha sido por parte de los clientes que frecuentan a realizar los lavados de autos, servicios de mecánica entre otros, un adecuado trato a los consumidores con sus trabajos en la entidad.

## 9. ¿Cuál es el beneficio más importante que recibe por parte de la Microempresa Autoservicios Kats?

**Tabla 21**

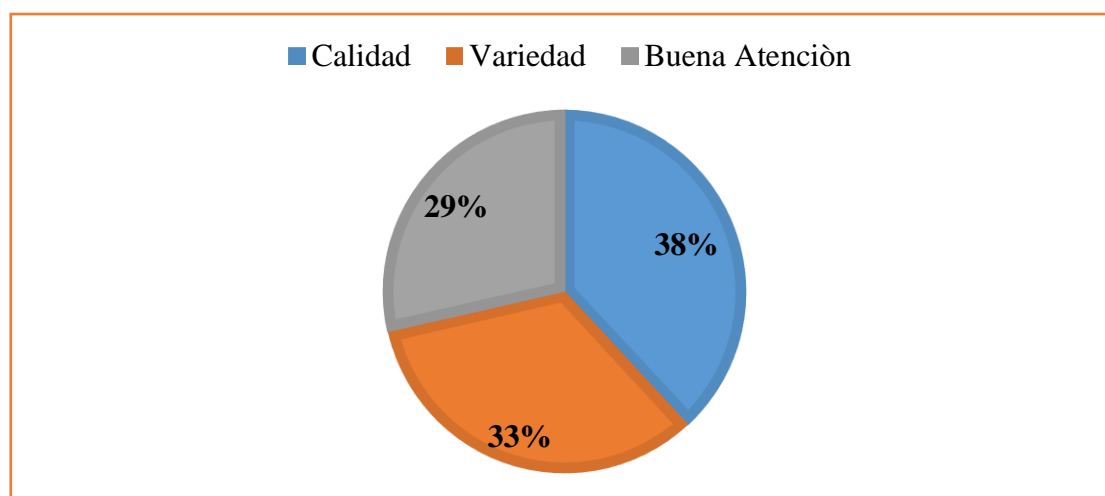
### Beneficio por parte de la microempresa

Opción	Personas	Porcentajes
Calidad	16	38%
Variedad	14	33%
Buena atención	12	29%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 21**

### Beneficio por parte de la microempresa



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

### Análisis:

Los clientes potenciales mencionaron que la calidad de los servicios que prestan en la microempresa es de calidad y son realizados con eficiencia y entregados en los tiempos establecidos.

### 10. ¿Cree usted que la microempresa Autoservicios Kats tiene que mejorar en: ?

**Tabla 22**

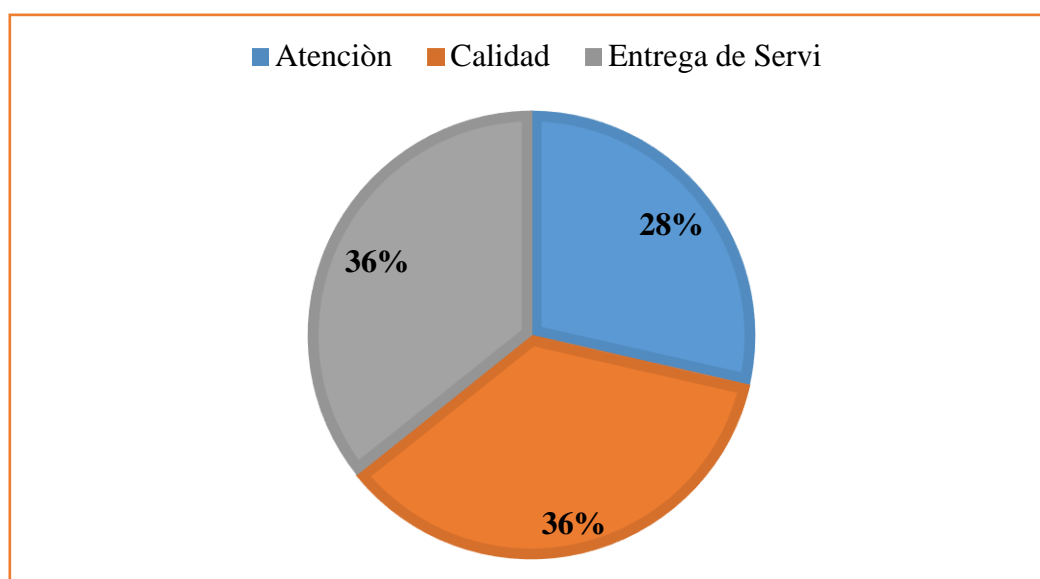
#### Mejoras

Opción	Personas	Porcentajes
Atención	12	29%
Calidad	15	36%
Entrega de servicios	15	36%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 22**

#### Mejoras



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

#### Análisis:

En lo que se refiere a calidad según al tipo de productos implementados para los servicios que se otorga a los clientes, sin dejar de referirse que la atención es de excelente calidad y cada día se deberá innovar.

#### 1.6.4. Encuesta dirigida a los proveedores de “AUTOSERVICIOS KATS”.

##### 1. ¿Cuándo usted visita la microempresa Autoservicios Kats el trato que recibe es?

**Tabla 23**

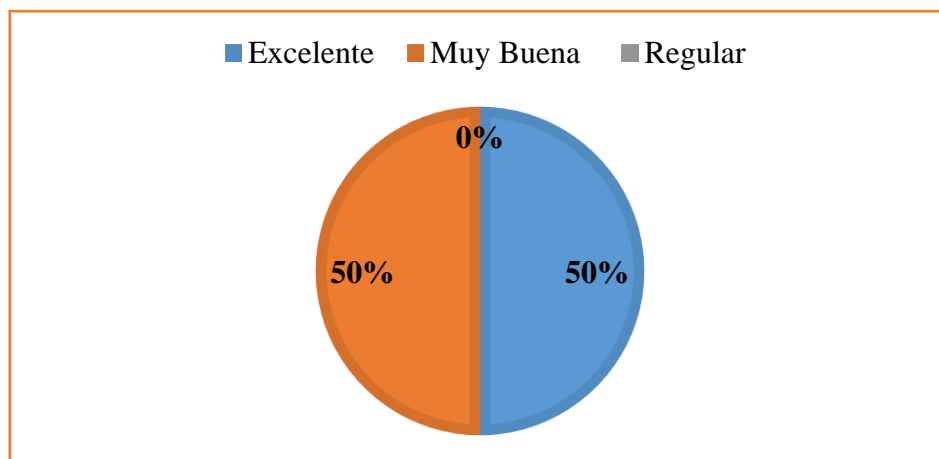
##### **Relación interpersonal**

Opción	Personas	Porcentajes
Excelente	10	50%
Muy buena	10	50%
Regular	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

##### **Gráficos 23**

##### **Relaciones interpersonales**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

##### **Análisis:**

El trato que se da a los proveedores es muy bueno por lo que visitar la microempresa es grato.

**2. ¿La microempresa cumple con los plazos señalados para los pagos por concepto de compra de llantas y repuestos para el servicio de mantenimiento que se da a los autos?**

**Tabla 24**

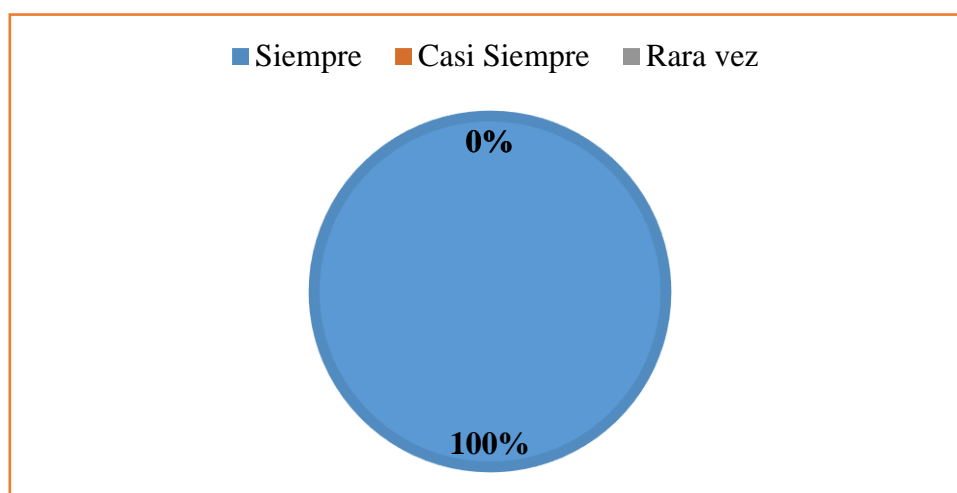
**Plazos acordados**

Opción	Personas	Porcentajes
Siempre	20	100%
Casi siempre	0	0%
Rara vez	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 24**

**Plazos acordados**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

Los proveedores siempre entregan los servicios en los plazos acordados, esto significa que la microempresa tiene una visión de crecimiento en cuanto a la entidad esto también ayuda a que se diferencie de la competencia.



### 3. ¿Usted como proveedor ofrece garantías de los productos que se otorgan a la microempresa?

**Tabla 25**

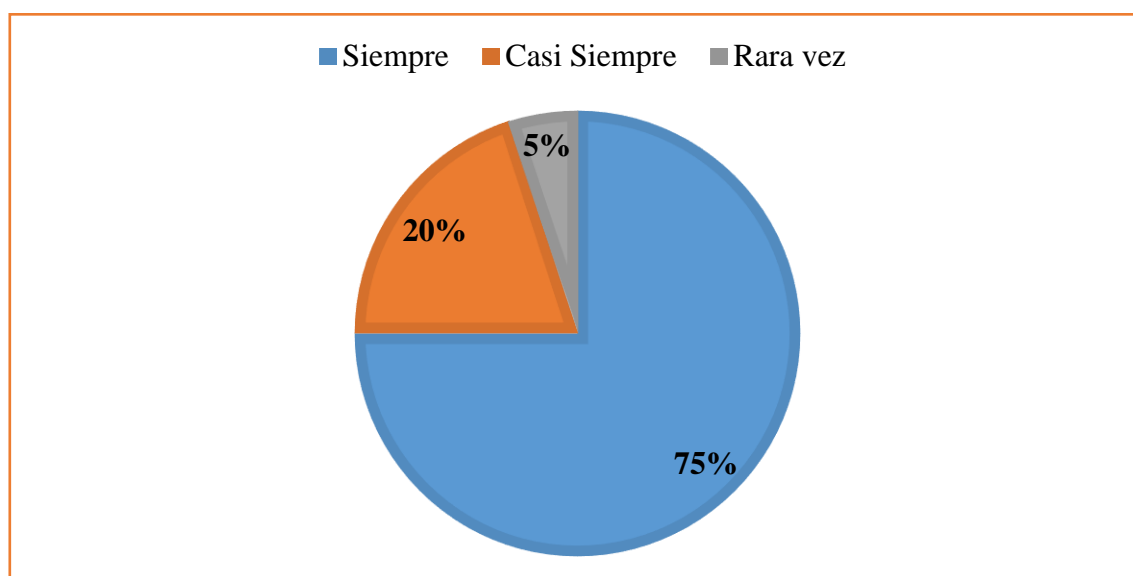
**Garantías**

Opción	Personas	Porcentajes
Siempre	15	75%
Casi siempre	4	20%
Rara vez	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 25**

**Garantías**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

#### **Análisis:**

Los productos en su mayoría aplican garantías para el buen manejo de los bienes que son entregados al cliente de la entidad, se podría decir que la mayoría de las empresas tienen garantías, ya que no podrían perder los clientes y se cerraría una pequeña parte de sectores por este motivo.

#### 4. ¿Usted como proveedor de la microempresa Autoservicios Kats ofrece asesorías de los productos que vende?

**Tabla 26**

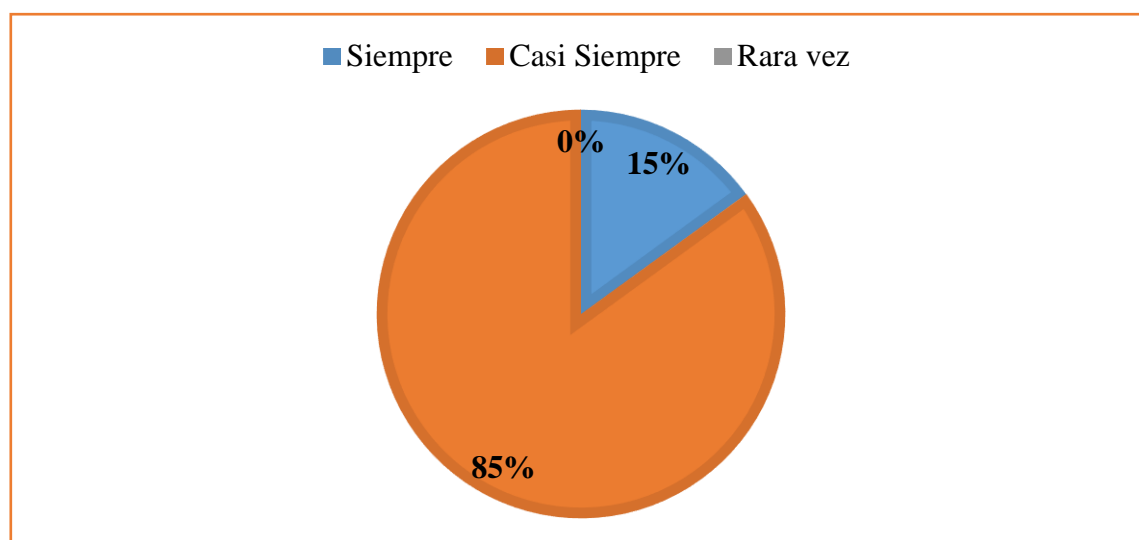
**Asesorías**

Opción	Personas	Porcentajes
Siempre	3	15%
Casi siempre	17	85%
Rara vez	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 26**

**Asesorías**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

Los proveedores ofrecen asesorías para el manejo de los productos en casi su totalidad, porque el Propietario debe conocer la utilización de las mercancías que tiene para brindar y a su vez capacitar a sus colaboradores en la microempresa.

**5. ¿En qué categoría del listado de sus clientes se encuentra la Microempresa Autoservicios Kats actualmente: ?**

**Tabla 27**

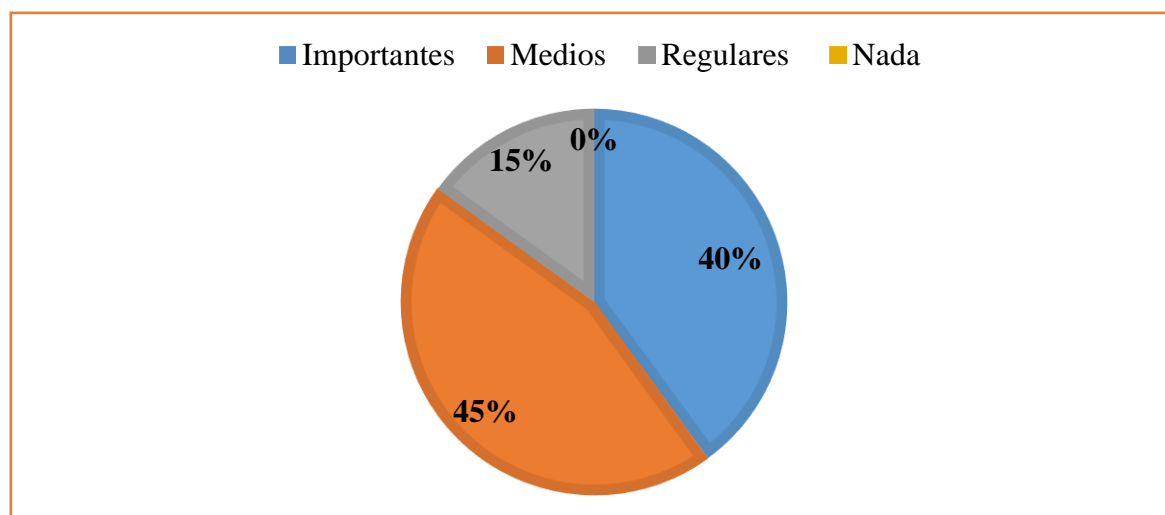
**Importancia en listado de clientes**

Opción	Personas	Porcentajes
Importantes	8	40%
Medios	9	45%
Regulares	3	15%
Nada	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Gráficos 27**

**Importancia en listado de clientes**



Fuente: Encuesta para los clientes  
Elaborado: La Autora

**Análisis:**

La microempresa se encuentra en un listado importante de la totalidad de los clientes que tiene los proveedores, a pesar de que la entidad no tiene compras muy altas, pero si seriedad en los pagos por tal motivo se encuentra en esta categoría.

## 1.7. Matriz FODA

Por medio de esta matriz se realizará la evaluación de los Factores Internos Fortalezas y Debilidades y los Factores Externos las Oportunidades y Amenazas.

**Tabla 28**

**Matriz FODA**

Factores internos	Factores externos
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Microempresa Autoservicios Kats no cuenta con tiene capital propio, y maneja un listado de clientes potenciales para brindar descuentos, promociones.</li> <li>2. Las instalaciones de la microempresa son adecuadas para laborar con eficiencia y prestar los servicios adecuados mejorando los ingresos.</li> <li>3. El personal del negocio labora, a pesar de no contar con políticas existe un buen ambiente de trabajo, que permite llegar a los objetivos del propietario.</li> <li>4. Las obligaciones en lo que se refiere a los pagos de los empleados, son otorgados en los plazos señalados para que el personal se motive.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poder ser parte de un listado de clientes importantes entre los proveedores es una oportunidad para ir creciendo, e ir implementando más productos y tener un inventario, para brindar un servicio adecuado.</li> <li>2. Es una fortaleza externa la publicidad por parte de los otros clientes del negocio, esto aporta a que el servicio que está prestando nuestra entidad es de calidad.</li> <li>3. Buscar el asesoramiento profesional en políticas contables y empresariales para cumplir con las obligaciones internas y externas de la microempresa.</li> <li>4. La ubicación de Autoservicios Kats es excelente señalan, que alrededor de la misma existen entidades similares pero no igual en el servicio.</li> </ol>

<p><b>5. La creación de una estructura organiza funcional ayudara al direccionamiento de las actividades de cada uno de los empleados de Autoservicios Kats.</b></p>	<p><b>5.</b> El incremento de la microempresa es con el fin de salir de micro a una mediana e ir innovando y creciendo tanto en estructura como en personal con el apoyo de proveedores y plazos.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>1. La Microempresa Autoservicios Kats no cuenta con una herramienta administrativa financiera que guíe el accionar, no posee una filosofía institucional (misión, visión, políticas institucionales plan de acción) definida, para una buena administración.</b></p> <p><b>2. La microempresa no tiene un control con un software contable que facilite visualizar las ganancias o pérdidas que tiene la entidad.</b></p> <p><b>3. Se deberá crear un reglamento interno de trabajo, porque la entidad no tiene definido el desarrollo de las actividades tanto a favor del empleado como del empleador.</b></p>	<p><b>1.</b> Se debe tener un adecuado control de los plazos señalados con los proveedores, para no perder la confianza y responsabilidad de los pagos.</p> <p><b>2.</b> La competencia debe tener cuidado en la calidad de los servicios que presten, porque la competencia con las empresas similares existentes es debido a la alta tecnología y productos de alta calidad, porque los grandes negocios cuenta con una amplitud de actividades en beneficio de los clientes.</p> <p><b>3.</b> No aprovecharse de las políticas de pago de los proveedores y cargar de inventario a la microempresa, porque después no se va a llegar a los plazos establecidos por parte de las empresas y perder el prestigio en el listado que ellos nos acogen.</p>

<p>4. <b>No se cumple con las obligaciones como empleador en cuanto a la afiliación a sus empleados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</b></p> <p>5. <b>El brindar créditos a los clientes frecuentes, porque puede ocasionar problemas con las personas de abuso de crédito y por tal motivo el negocio no tendría muchos ingresos en efectivo.</b></p>	<p>4. El no cumplir con los empleados bajo las normativas legales , que les acogen es una amenaza , porque este podría ser un motivo para quitar el prestigio a la entidad, y llegar de pronto al cierre del negocio si no se acata los reglamentos del Ministerio de Trabajo y demás instituciones.</p>
---	--

Fuente: Investigación (Microempresa Autoservicios Kats)  
Elaborado: La Autora

## 1.8. Matriz de cruces estratégicos FA,FO,DO,DA

**Tabla 29**

**Matriz de cruces estratégicos**

Estrategias fo	Estrategias do
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborar estrategias para implementar servicios adicionales, por lo que la microempresa se maneja con capital propio.</b></li> <li>• <b>Las instalaciones son adecuadas para laborar con eficiencia y seguir fortaleciendo la publicidad por parte de los mismos clientes habituales del negocio.</b></li> <li>• <b>Con el apoyo de unos profesionales se podrá crear las políticas contables de</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de registros contables en base a un software y la ayuda de profesionales beneficiará a la microempresa con el registro de ingresos económicos.</li> <li>• Incrementar a los empleados el pago de las obligaciones, para que los empleados trabajen con entusiasmo y cumplir con las obligaciones de las instituciones que nos rigen.</li> </ul>

<p><b>control para los empleados y mejorar el ambiente de trabajo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Al aplicar la estructura organizacional aportara a la realización ayudara al direccionamiento de las actividades de cada uno de los empleados y permitirá el crecimiento de la microempresa a mediana.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de capacitaciones y creación de reglamentos, leyes y procedimientos.</li> <li>• El plan estratégico ayudará, facilitara la publicidad en medios para darnos a conocer como microempresa y los servicios que prestan, esto a se enfocara a captar clientela.</li> </ul>
<b>Estrategias fa</b>	<b>Estrategias da</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La adecuada instalación de la microempresa aporta a que pueda competir con otros negocios similares, incentivando a los clientes con un servicio de calidad.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El implementar el plan estratégico beneficiara a la microempresa para no perder el prestigio de los clientes y los proveedores.</li> <li>• La implementación de obligaciones y políticas actuales en base al beneficio de todos los que trabajan en este negocio.</li> </ul>

Fuente: Investigación (Microempresa Autoservicios Kats)  
Elaborado: La Autora

### 1.9. Identificación del problema diagnóstico

Con el desarrollo de la Matriz Foda se identifica las necesidades que existen en la Microempresa Autoservicios Kats:

No existe filosofía institucional, esto produce el desconocimiento de la microempresa y el fin de este negocio.

Estructura orgánica inexistente lo que ocasiona un problema en la entidad, la implementación de la estructura orgánica beneficiará el direccionamiento en base a las habilidades y puestos de trabajo de los empleados de este negocio.

También se puede recalcar que la microempresa no mantiene un sistema contable esto influye en los ingresos económicos y como pueden ser registrados, y a la vez saber las utilidades que nos brinda un proceso adecuado contable.

La falta de un control interno y supervisión a los empleados es débil por lo que, la microempresa no tiene una buena comunicación entre todo porque no posee una normativa ni reglamentos para el Control Interno de los empleados y de la Microempresa como tal.

En conclusión:

El problema encontrado en el desarrollo de toda la investigación visualiza toda la información que se ha recopilado y aplica nuevas estrategias contra las debilidades y amenazas que tiene la microempresa. La necesidad de toda esta indagación es realizar y aplicar un:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS  
PARA LA MICROEMPRESA DE AUTOSERVICIOS KATS”**

Para aportar a que se desarrolle como pequeña empresa y aporte al estado brindando fuentes de empleo, y la participación de entes rectores y dejarse apoyar de personal profesional en la parte contable para la optimizando de recursos, aportando a la toma decisiones positivamente para la entidad.

### **Análisis del Capítulo:**

En el diagnóstico situacional de la microempresa se identificó el problema de la inexistencia de un plan estratégico, además si existen reglamentos y normas de control interno



que se debe llevar para la organización de la entidad. Mediante la entrevista se determinó si el negocio cuenta con los procedimientos contables y financieros. Con la aplicación de la encuesta se comprobó que no se cuenta con una delimitación de las funciones de los empleados, tampoco consta con un plan de capacitaciones para el personal y el desarrollo adecuado de la actividad económica. El propietario mencionó no estar cumpliendo con las obligaciones en el Instituto de Seguridad Social como patrono, carece de documentación que valide los procesos legales, nos supo mencionar que la recientemente la entidad paso a manos de un nuevo administrador.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Definición de empresa

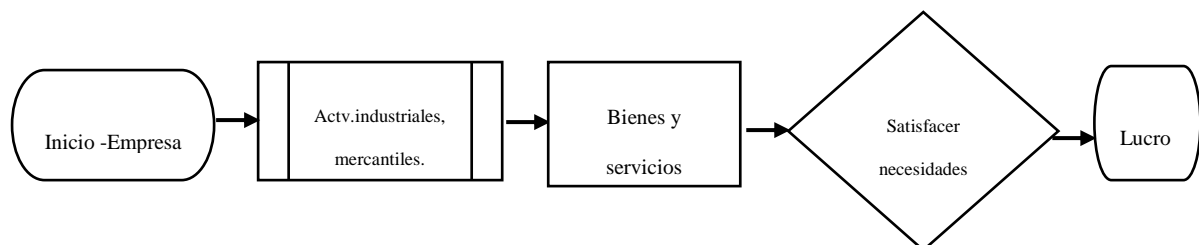
(Alicia Bolivar Cruz, 2014) “*Por su parte, la empresa se define, según la Real Academia Española, como una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos*” (pág. 17).

(Aragòn, 2013) “*Desde un punto de vista organizativo, la empresa es una actividad económica en la que intervienen factores productivos para generar bienes y servicios estructurados o relacionados de acuerdo con un determinado modelo de organización*” (pág. 37).

La empresa en la gran mayoría se ubica en el mercado para brindar servicios y crear fuentes de empleo, con el fin de tener una utilidad e ir creciendo hacia el futuro.

#### Gráficos 28

##### La empresa



Fuente: (Alicia Bolivar Cruz, 2014)  
Elaborado: La Autora

## 2.2. Importancia de las empresas en la sociedad

La empresa en la actualidad está creada, con el fin de aportar a la sociedad con fuentes de empleo y este tema es de vital importancia, porque se necesita de recursos tanto humanos como financieros para poderse desarrollarse e inmiscuirse en la sociedad.

## 2.3. Clasificación de Empresas

**Tabla 30**

### Clasificación de Empresas

#### CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS

- |  |  |
|--|--|
| <b>1. Por su Tamaño</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Micros = Pequeñas</li> <li>• Medianas = Grandes</li> </ul>  |
| <b>2. Por su Finalidad</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Públicas</li> <li>• Privadas</li> <li>• Servicios</li> </ul>  |
| <b>3. Por su actividad económica</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extractivas</li> <li>• Transformación</li> <li>• Servicios</li> </ul>   |
| <b>4. Por su filosofía y valores</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas mecanicistas = Empresas orgánicas</li> <li>• Empresas Tradicionales = Filantrópica y Social</li> </ul> |
| <b>5. Por sus objetivos</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lucrativas</li> <li>• No lucrativas</li> </ul>  |
| <b>6. Por el origen del capital</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público = Privado</li> <li>• Mixto = Extranjero</li> </ul>  |
| <b>7. Por su constitución legal</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedades regulares o de derecho</li> <li>• Sociedades irregulares o de hecho</li> </ul>                       |
| <b>8. Por su nacionalidad</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mexicanas</li> <li>• Extranjeras</li> </ul>   |
| <b>9. Por su personalidad jurídica</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedades de capitales</li> <li>• Sociedades de personas</li> <li>• Sociedades mixtas</li> </ul>               |

## 10. Por su infraestructura

- Industriales = Extractivas
- De transformación = De Servicio

## 11. Por su función o giro

- Comerciales
  - Mayoristas
  - Minoristas
  - Detallistas
- Industriales
  - Extractivas
  - Petrolera
  - Minera
  - Agrícola
  - Pesquera
  - Ganadera
  - Silvícola
- De Transformación
- De servicio
  - Sin concesión
  - Concesionadas no financieras
  - Concesionadas por el Estado
- Personas Físicas
- Personas Morales

## 12. Por el régimen fiscal

Fuente: (Reyes & Alvarado, 2014, pág. 31)  
Elaborado: La Autora

La microempresa Autoservicios Kats se encuentra en la clasificación según su tamaño, con la referencia de este cuadro en Micros-Pequeñas empresas, es tomada de mucha importancia referirnos a los conceptos anteriores y saber dónde se posiciona el negocio.

## 2.4. La Microempresa

*La microempresas se diferencian de las grandes empresas como nos dice el autor (Martínez Lòpez, 2013) “Poseen 10 o menos trabajadores” (pág. 9).*

## 2.5. Importancia

La importancia de las microempresas es realizar un proyecto, o idea de negocio e introduciéndose en el mercado para recibir ingresos personales y tener lo primordial, ser dueño de tu negocio, y aportar al país.

## 2.6. Ventajas y Desventajas

**Tabla 31**  
**La Microempresa**

LA MICROEMPRESA	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de trabajo multidisciplinarios.</li> <li>• No hay una gran cadena de mando.</li> <li>• Adaptados a los cambios.</li> <li>• Mayores posibilidades de conocer al cliente.</li> <li>• Es una fuente generadora de empleos, al igual que las otras empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen programas de financiación para microempresas por parte de los gobiernos, bancos y diferentes entidades.</li> <li>• Complicado competir por la falta de mejores herramientas tecnológicas.</li> <li>• Creación de acciones no muy costosas para encontrar resultados de servicios.</li> <li>• Destacan la flexibilidad, la menor rigidez de las normas y las capacidades de adaptarse a los cambios.</li> <li>• Implementación de publicidad viral en redes sociales.</li> </ul>

Fuente: (Maje, 2016)  
Elaborado: La Autora

## 2.7. El Cliente

(Sánchez, 2013) “*Son los clientes incondicionales de la empresa. Manifiestan niveles muy elevados de satisfacción con el producto o servicio recibido y de compromiso futuro con la empresa.* ” (pág. 55)

(Domínguez, 2014) *“El consumidor es quien finalmente compra bienes y servicios en el mercado, y la empresa oferente debe hacer “atractivos” sus productos a los ojos del decisor de la compra: el cliente”* (pág. 9).

Podemos decir que el cliente entonces es una persona cualesquiera que compra productos o servicios de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades, y finalmente si el producto está en base a la necesidad se volverá un cliente, fiel a la empresa y al producto o servicio.

## 2.8. Tipos de Clientes

Según la Autora Van Laethem Nathalie (2014) nos menciona que los tipos de clientes son:

- ***Clientes cautivos:*** *Aquellos que tienen total afinidad con el producto o la marca.*
- ***Núcleo alargado:*** *Designa los clientes o consumidores bastante cercanos al producto o la marca, aunque también bastante cercanos al otro producto o a la marca, aunque pueden interesarles otros productos o marcas con un valor o atractivo similar.*
- ***No clientes:*** *Consumidores que tal vez nunca se conviertan en clientes e un producto o marca* (pág. 3).

Los tipos de clientes casualmente en el mercado son los clientes cautivos porque pueden llegar a ser consumidores lealtad.

### 2.8.1. Ventajas del conocimiento del cliente

- a) (Van Laethem Nathalie, 2014) *“Satisfacer a los clientes y lograr su lealtad, sobre todo la de aquellos de mayor valor para la empresa.”*
- b) *“Mantener los valores comunes a las marcas y clientes.”* (pág. 2)

Lo más relevante de entender al cliente, es para saber cómo satisfacer su necesidad o servicio.

## **2.9. Servicio al Cliente**

Tomando en cuenta lo que hace referencia el Autor Sánchez (2013) lo siguiente:

- *Comprensión de los mensajes e informaciones que trasmite el cliente.*
- *Preocupación por las necesidades del cliente.*
- *Conocimientos de los gustos y preferencias del cliente.*
- *Adecuación de los argumentos de venta al cliente.*
- *Ofrecimiento de incentivos y bonificaciones por fidelidad a la marca. (pág. 14)*

## **2.10. Administración**

Nos menciona Torres (2014), la interpretación sobre la administración:

*“la administración como cualquier otra área del conocimiento tiene su propio lenguaje y el administrador debe conocerlo y utilizarlo para comunicarse con otros colegas, o bien, que al estudiar la administración se pueda comprender (...) el método o la teoría para optimizar las operaciones realizadas o las decisiones que se toman” (pág. 5).*

La administración como un método de comunicación para poderse comprender con las personas y a la vez aplicar las teorías de optimización de los recursos para un buen desarrollo de la microempresa.

## **2.11. El Gerente o Administrador**

El gerente o administrador es la persona encargada de realizar las tareas en cuanto a la administración de la empresa con un buen direccionamiento.

## 2.12. El Proceso Administrativo

El proceso administrativo es una serie de pasos que se necesitan la buena administración de la empresa, y con esto se puede apoyar el gerente o administrador.

## 2.13. Elementos del Proceso Administrativo

**1. Planeación.-** La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo.

**Tabla 32**

### Principios de la planeación

Principios	Definiciones
1. Objetividad y cuantificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razonamientos precisos. Principio de precisión.</li> </ul>
2. Factibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lo que se define como plan debe ser realizable.</li> </ul>
3. Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dejar espacios para incorporar cambios.</li> </ul>
4. Unidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los planes deben englobarse en todo en la empresa y encaminar a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.</li> </ul>
5. Del cambio de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos.</li> </ul>

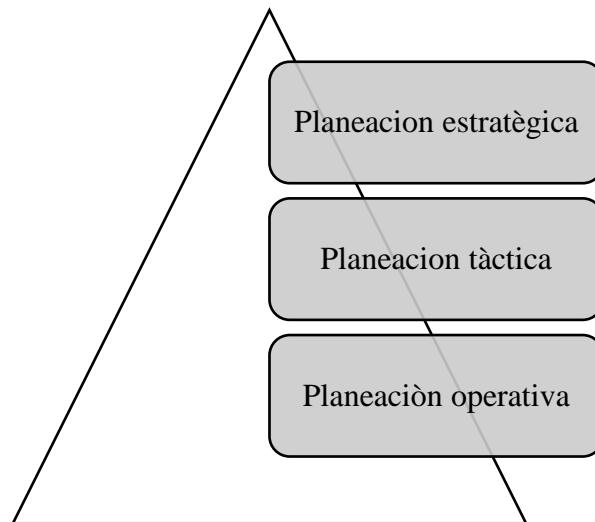
Fuente: (González, 2014)  
Elaborado: La Autora



### 3.13.1. Tipos de Planeación

#### Gráficos 29

#### Tipos de Planeación



Fuente: (Gonzalèz, 2014)  
Elaborado: La Autora

Los Tipos de Planeación se refiere a:

En cuanto a la planeación estratégica se refiere al nivel de dirección en la empresa, y con sentido de visión al futuro con metas a largo plazo.

La Planeación táctica se refiere a la parte del nivel gerencial, ejemplo: están los gerentes de ventas, finanzas, recursos, humanos, producción, todas las decisiones que se toman en este nivel son a corto plazo concretas de un año o menos.

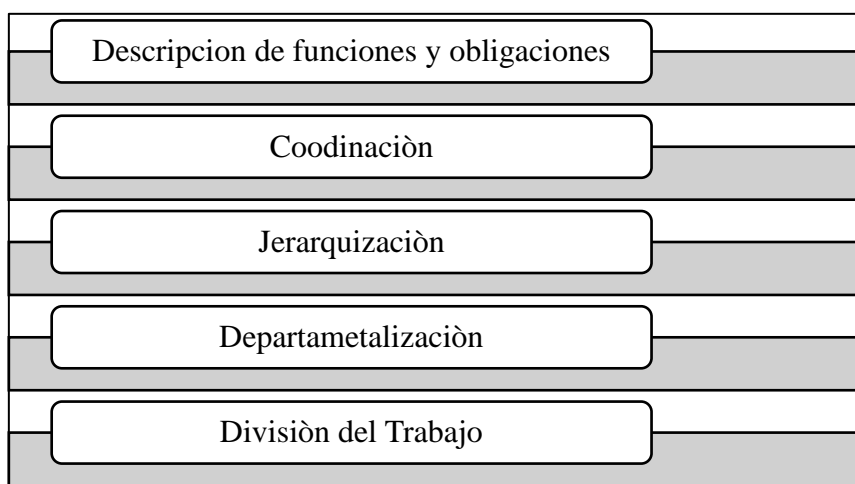
La planeación operacional como la palabra mismo se le entiende al nivel operativo: producción, control de calidad, contabilidad, tesorería, ventas, las operaciones son de corto plazo sin poderse equivocarse porque son unidades pequeñas en la organización.

## 2. Organización.-

(Gonzalèz, 2014) "La palabra organización proviene del griego organon que significa instrumento. La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad- autoridad." (págs. 76,77,78,79,80)

### Gráficos 30

#### Fases de la Organización



Fuente: (Gonzalèz, 2014)  
Elaborado: La Autora

La etapa de la organización y la decisión de ella nos permite darnos cuenta que la separación y la delimitación de las actividades son con un fin y esfuerzo mínimo dando lugar a poder dividir el trabajo a un determinado grupo de personas para un cumplimiento de metas.

#### Dirección.-

(Gonzalèz, 2014) "Se puede afirmar que dirección es el corazón de la administración, dado que se realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente" (pág. 105)

La Dirección en la microempresa es eficiente, en la empresa hacia todos los logros de metas y objetivos, con referencia a la filosofía institucional se podrán alcanzarse con los subordinados motivándose. A continuación, se detalla los principios de la dirección.

El principio de la supervisión directa y la vía de jerárquica, se podrá apoyar para desarrollar las diferentes actividades sobre todo la resolución de los conflictos y lograr crear fortalezas en los diferentes departamentos de la empresa, y trabajar con armonía buscando la eficiencia, en la microempresa.

**Tabla 33**  
**Principios de la Dirección**

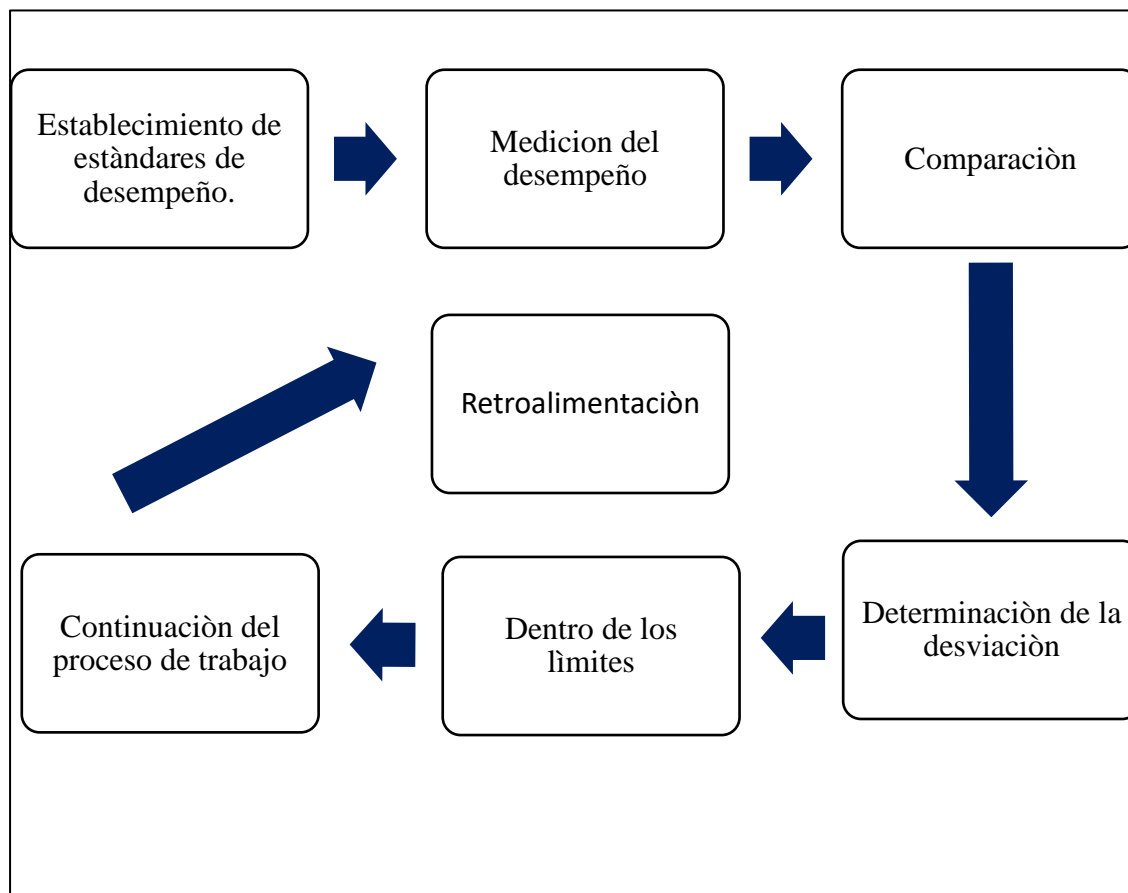
<b>Principios de la Dirección</b>	
<b>PRINCIPIOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impersonalidad de mando</li> <li>• De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.</li> <li>• De la vía jerárquica.</li> <li>• De la supervisión directa.</li> <li>• De la resolución de conflictos.</li> <li>• Aprovechamiento del conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos.</li> <li>• Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.</li> <li>• Respetar los niveles jerárquicos.</li> <li>• El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.</li> <li>• Cuando resolvemos en los colaboradores y el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.</li> </ul>

### 3. Control.-

(Gonzalèz, 2014) "El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección." (pág. 117).

#### Gráficos 31

##### Etapas de control



Fuente: (Gonzalèz, 2014)  
Elaborado: La Autora

#### 2.14. Filosofía Institucional

(Hernández, 2014) "Esta primera etapa comprende la identificación de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la empresa, así como todas las actividades encaminadas a realizar un análisis a nivel externo e interno de la organización y de su entorno." (pág. 134)

La filosofía institucional es de vital importancia porque la misión, visión y objetivos estratégicos son los elementos que se realiza.

### 2.14.1. Elementos de la Filosofía Institucional

Tomando en cuenta lo que menciona Hernández (2014) sobre los elementos de la filosofía institucional.

- a) **Misión:** Representa la razón de ser de una organización y respondería a la pregunta de por qué y para qué existe la empresa.*
- b) **Visión:** Establece lo que la empresa quiere ser en un futuro, que posición desea ocupar en la sociedad.*
- c) **Principios y Valores:** Son un conjunto de valores a los cuales se regirán la microempresa porque deberá ser aplicado por los trabajadores.*
- d) **Objetivos:** se interpretan como un compromiso de la organización para alcanzar unos resultados determinados en un tiempo determinado (...) se puede medir el avance de la empresa. (págs. 135,137,138,139)*

### 2.15. Organigrama

(Martínez Lòpez, 2013)“El organigrama es una representación gráfica que muestra de manera esquemática la estructura organizativa por la empresa,” (pág. 80).

El organigrama nos permite tener una dirección esquemática de los procesos de una entidad o negocio y nos ayuda a ver los niveles jerárquicos, nos permite observar la información de manera que se ha analizada y sencillamente para una toma de decisiones buena.

Se puede observar las líneas de autoridad y responsabilidades, como se debe comunicarse entre departamentos y estar bien identificados los jefes de cada de departamento y a quien toca comunicar en caso de problemas en la microempresa.

## Gráficos 32

### Clasificación de los Organigramas



Fuente: (Martínez López, 2013)

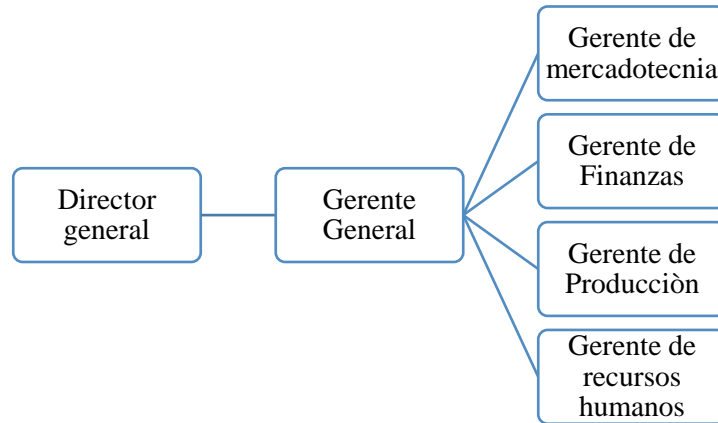
Elaborado: La Autora

## 2.16. Organigrama Horizontal

(González, 2014) “En éstos se colocan las jerarquías supremas en la izquierda y los demás hacia la derecha, se acuerdo con su importancia.(....)” (pág. 88).

### Gráficos 33

#### Organigrama Horizontal



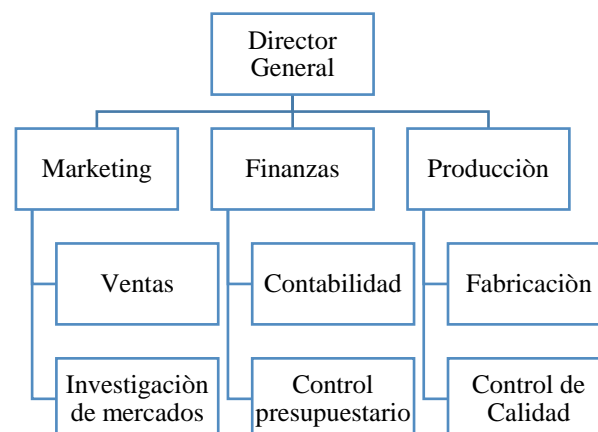
Fuente: (González, 2014)  
Elaborado: La Autora

### 2.17. Organigrama Funcional

(González, 2014) “Es aquel que indica el cuerpo de la gráfica, así como las unidades, sus relaciones y las principales funciones de los departamentos” (pág. 87).

### Gráficos 34

#### Organigrama Funcional



Fuente: (Hernández, 2014)  
Elaborado: La Autora

## **2.18. Manuales**

## **2.19. Definición**

*(Gonzalèz, 2014) “Los manuales son documentos que nos sirven para la recolección de datos detallados que contienen, en forma ordenada y sistemática, información de la organización de la empresa” (pág. 89).*

El manual nos sirve para recolección de información de la microempresa en cuanto organización, procedimientos y departamentales.

## **2.20. Objetivos**

- Ayudar a la microempresa con conocimientos en funciones, procedimientos contables, políticas, normas y reglamentos.
- Se realiza la asignación de responsabilidades.
- Nos permite realizar la capacitación y evaluación del personal para un mejor desempeño.
- Realiza la vigilancia del control interno para un mejor desarrollo en el ambiente de trabajo.
- Mejor desempeño se reducirá los costos.

## **2.21. Características de los Manuales**

Las características más importantes de un manual son:

- Compensar en la microempresa a los trabajadores y Dueño de la entidad con actualización.
- Brindar un buen huso de los procesos, para que no exista riesgos laborales.
- Destrezas específicas en base a las actividades.

## **2.22. Información que debe contener el Manual de Procedimientos**

Luna, (2014) cita la siguiente información que debe contener un manual:



- *Índice*
- *Objetivos y antecedentes del manual*
- *Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.*
- *Nombre de las personas que intervienen en la elaboración del manual.*
- *Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible*
- *Redacción clara, concisa y ordenada*
- *Complementarse con graficas (pág. 90).*

### **2.23. Que es un procedimiento**

(Gonzalèz, 2014) *“Aquí se define el proceso de negocios como un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente” (pág. 231).*

El proceso es una estructura de actividades a realizarse para cumplir como metas hacia los clientes y la microempresa.

### **2.24. Diagramas de Flujo**

Luna, (2014), señala:

*Los diagramas de flujo permiten:*

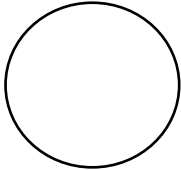
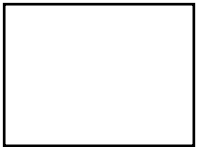
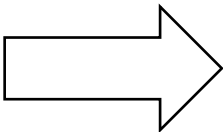
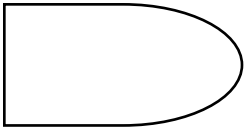
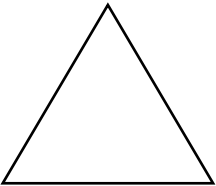
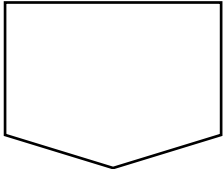
- *Mejoran las operaciones, combinándolas con otra parte del proceso.*
- *Una mayor simplificación del trabajo.*
- *Eliminar demoras.*
- *Una mejor distribución de la empresa y de sus procesos.*
- *Determina la posibilidad de hacer una combinación de la secuencia de las operaciones para una menor circulación física (pág. 90).*


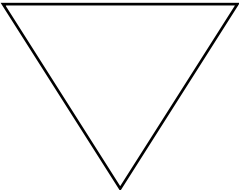
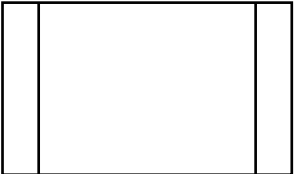

## 2.25. Simbología de los diagramas de Flujo

Los símbolos de los diagramas de flujo según Luna, (2014) :

**Tabla 34**

**Simbología de los diagramas de Flujo**

Símbolo	Descripción
	Operación: Es cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido.
	Inspección: Es cuando algo es revisado y verificado sin ser alterado en sus características.
	Transporte: Actividad de mover de un lugar a otro.
	Espera o demora: Etapa en que algo permanece sin movimiento o actividad, esperando que algo acontezca; también se le conoce como almacenamiento o archivo temporal.
	Almacenamiento: Es almacenar o archivar algún bien con carácter Temporal o definitivo (págs. 90,91).
	Corrector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.

	<p>Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, utilice se genere o salga del procedimiento.</p>
	<p>Archivo: Representa un archivo común y comente de oficina.</p>
	<p>Llamada a subrutina: Indica la llamada a una subrutina o proceso predeterminado.</p>
	<p>Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos .un ejemplo es un expediente, que agrupa a distintos documentos.</p>

Fuente: (Gonzalèz, 2014)

Elaborado: La Autora

## 2.26. Contabilidad

(Guerrero & Galindo, 2014) “*Contabilidad es el proceso de observar, medir , registrar, clasificar y resumir las actividades individuales de una entidad, expresadas en términos monetarios, y de interpretar la información resultante*” (pág. 21).

(Reyes & Alvarado, 2014) Define:

*“es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad, incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos”* (pág. 37).

La contabilidad se la implementa en las operaciones de dinero para dar una solución al registro de transacciones realizadas a lo largo de las actividades que se realizan en la entidad y así poder brindar una información veraz y concisa para la toma de decisiones.

## 2.27. Objetivos

Guerrero (2014) menciona los objetivos de la contabilidad a los siguientes:

- A. **Como medio de control.**-*Sobre el correcto uso de los bienes y recursos de la empresa en las actividades de la misma.*
- B. **Como medio de información.**- *Debe ser veraz, oportuna y fehaciente, para permitir que los usuarios determinen los montos de inversión, medir la oportunidad y la incertidumbre de los capitales aportados y sus flujos netos de efectivo (págs. 41,42).*

## 2.28. Sistema Contable

El proceso contable es de suma importancia para la microempresa para los siguientes propósitos:

(Reyes & Alvarado, 2014) “**Interno:** *El propietario o socios de la empresa, los directivos, los gerentes, los auditores internos, los trabajadores.* **Externos:** *Proveedores, acreedores, inversionistas, instituciones financieras, auditores externos, el gobierno para fines de contribuciones*” (pág. 10).

El sistema contable en la microempresa es de vital necesidad para llevar un control de la información financiera, para tomar decisiones.

## 2.29. Cuenta

(Fierro Martínez & Milena, 2015) *”La cuenta es como una persona, con capacidad de dar y recibir; por consiguiente, todo lo que recibe o entrega lo acumula en forma ordenada y muestra la diferencia en el saldo”* (pág. 122)

Todas las cuentas tienen un Debe, Haber y un Saldo son los tres elementos primordiales para las operaciones comerciales.

## 2.30. Clasificación de las cuentas

Fierro Martínez & Milena (2015) menciona la siguiente clasificación:

**Tabla 35**

**Clasificación de las cuentas**

<b>1. Por su naturaleza</b>	a) Naturaleza débito b) Naturaleza crédito
<b>2. Cuentas reales o del estado de situación financiera.</b>	a) Cuentas reales o del estado de situación financiera. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo</li> <li>• Pasivo</li> <li>• Patrimonio</li> </ul>
<b>3. Según el estado de resultados</b>	a) Nominales de ingreso b) Nominales de gastos c) Nominales de costo d) Costo de producción u operación
<b>4. Cuentas de orden</b>	a) Los derechos contingentes se referían a bienes y valores entregados en custodia, en garantía, en poder de terceros, litigios o demandas y diversos.

	<p>b) Las cuentas deudoras fiscales tenían que ver con obligaciones con la (...) y pérdidas que aún no habían sido descontadas de la renta gravable.</p> <p>c) Cuentas deudoras de control, sobre bienes de arrendamiento, títulos de inversión no colocados, activos totalmente agotados, depreciados.</p>
--	---

Fuente: (Fierro Martínez & Milena, 2015)

Elaborado: La Autora

### 2.31. Plan general de cuentas

(Fierro Martínez & Milena, 2015) *“Para elaborar un plan de cuentas debe conocerse el negocio, sus operaciones, su objetivo social principal y secundarios y, con base en el plan de cuentas local, comenzar a estructurar el plan de la empresa.”* (pág. 136)

El plan general de cuentas básicamente es la numeración de cuentas, por tal motivo se la conoce primero al negocio, es un listado de cuentas necesarias para los registros de hechos económicos con la orden sistemática que forman parte del plan de cuentas, y poder ser una guía de apoyo en la microempresa o negocios sabiendo los ingresos y egresos.

### 2.32. Codificación de las cuentas

Son Codificaciones de números, con una simbología en grupos, subgrupos, cuentas, subcuentas. Son de gran utilidad y rápida ubicación de los documentos y registros que representan las cuentas y apoyo (Rincon, 2012).

(Fierro Martínez & Milena, 2015) *“procedimientos de contabilización con base en las políticas contables para cada una de las cuentas.”*

- *“Reconocimiento inicial”*

- “Medición inicial”
- “Medición posterior”
- “Baja en cuentas o eliminación”
- “Presentación y revelación” (pág. 136).

### 2.33. Representación del Plan de cuentas

**Tabla 36**

**Proceso de acumulación de las operaciones**

Primer nivel	Clase	1	Activo
Segundo nivel	Grupo	11	Efectivo
Tercer nivel	Cuenta	1105	Caja
Cuarto nivel	Subcuenta	110505	Caja general
Quinto nivel	Auxiliar	11050505	Caja general

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

### 2.34. Proceso Contable

El proceso contable se refiere a una sucesión de pasos sobre información contable o financiera, que son sucesos realizados a favor del negocio y que a realizarse hasta los estados financieros.

### 2.35. Libro Diario

(Fierro Martínez & Milena, 2015) “El libro diario, llamado también diario columnario, recoge la información de los comprobantes de contabilidad mediante la identificación de cada doble columna con el nombre de una cuenta en particular. De este modo se reúnen los registros de movimiento débito o crédito que contenga el comprobante” (pág. 174)

Este libro es fundamental porque aquí se registra todas las transacciones hechas de sucesos o movimientos de la microempresa para su buen manejo.

### 2.36. Libro Mayor

Fierro Martínez & Milena, (2015), describe al libro mayor de la siguiente manera:

*Consiste en pasar los movimientos del libro diario al libro mayor mediante la colocación de los movimientos del libro al libro mayor mediante la colocación de los movimientos periódicos obtenidos frente a cada cuenta para luego balacearla, así:*

- *Se suma el saldo débito de las cuentas del activo con los movimientos débitos y se restan los créditos. Igualmente acontece con los gastos del periodo.*
- *Al saldo crédito de las cuentas del pasivo, del patrimonio y de los ingresos se le suman los movimientos créditos y se le restan los débitos para obtener los saldos del estado de situación financiera, que bien puede ser de comprobación de saldos.*
- *Si se han registrado los ajustes contables y elaborados el cierre del ejercicio, entonces se obtienen el estado de situación financiera y el estado de resultados integral (....) (pág. 174).*

### 2.37. Balance Comprobación

El Balance de Comprobación es un instrumento financiero que lo utilizamos en contabilidad para los negocios, puedan visualizar sus débitos y créditos en todas la cuentas y así tener un resumen de toda la información financiera, para poder trasladar a otro estado financiero.

### 2.38. Ajustes

Fierro Martínez & Milena, (2015) define:

*“Los ajustes son el resultado del proceso de análisis de cada una de las cuentas del estado de situación financiera de comprobación (....) para darles razonabilidad o valor real a las partidas,*



*mediante la causación de hechos no registrados ,(....)validar la información y las correcciones por errores voluntarios” (pág. 185).*

### **2.39. Tipos de Ajustes**

Reyes & Alvarado, (2014) Cita los ajustes:

#### ***Ordinarios***

- *Caja*
- *Bancos*
- *Gastos y cobros anticipados*
- *Ingresos recibidos por anticipo*

#### ***Extraordinarios***

- *Estimación para cuentas de activo*
  - Estimación de cuentas de cobro dudoso*
  - Inventarios de mercaderías*
  - Depreciaciones y amortizaciones*
- *Provisiones de cuentas de pasivo*
  - Provisiones para obligaciones laborales (pasivos contingentes)*
- *Reservas legal*
  - Reserva legal*
  - Reserva de reinversión (págs. 220,221).*

## 2.40. Cierre de Libros

Se realiza el cierre de libros al final del ejercicio económico con razonabilidad de toda la información el que nos permite la contabilidad en saldar todas las cuentas que integran el libro mayor; para saber si es déficit o ganancia.

## 2.41. Estados Financieros

### 2.41.1. Estado de Situación Financiera

Reyes & Alvarado (2014) Concreta al estado de situación financiera como:

*“Muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieros de la entidad; por consiguiente, los activos en orden de su disponibilidad, revelando sus restricciones; los pasivos atendiendo a su exigibilidad, revelando sus riesgos financieros; así como, el capital contable o patrimonio contable a dicha fecha” (pág. 64).*

Aquí se cumple la partida doble **Activo= Pasivo + Patrimonio.**

#### **Activo**

Según (Fierro Martínez & Milena, 2015) *son bienes o recursos controlados por el ente económico, como resultado de sucesos pasados, de los cuales la entidad espera obtener beneficios económicos (pág. 125).*

#### **Pasivo**

Según (Fierro Martínez & Milena, 2015) *son obligaciones presentes del ente económico, surgidas sucesos, a cuyo vencimiento se espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos (pág. 126).*

## Patrimonio

Define(Fierro Martínez & Milena, 2015) que el:

*Es la parte residual de los activos de la entidad, deducidos todos sus pasivos. Hacen parte del patrimonio los aportes llevados por los dueños al fondo común de la empresa para desarrollar la actividad comercial, los cuales se denominan capital social.*

## Ingresos

(Fierro Martínez & Milena, 2015) Detalla a los ingresos son actividades que:

*Proceden de las actividades ordinarias de las siguientes transacciones:*

- *Venta de bienes producidos por la entidad o adquiridos para su reventa.*
- *Presentación de servicios.*
- *Contratos de construcción.*
- *Arrendamiento, por el uso por parte de terceros de los activos de la entidad.*
- *Intereses por financiación de cartera.*
- *Dividendos de inversiones de subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos (pág. 126).*

## Gastos

(Fierro Martínez & Milena, 2015) Define a la cuenta de:

*Son todos los gastos ordinarios de administración y de distribución y venta, necesarios en la producción de la renta. Hacen parte los grupos: Operaciones de administración, Operaciones de ventas, Impuesto de renta y complementarios y Ganancias perdidas (pág. 127).*

### 2.41.2. Estado de Resultados Integral

Guerrero & Galindo (2014) define:

*“Es un estado financiero básico que presenta el resultado de las operaciones (utilidad o pérdida) de un periodo determinado, que puede ser un mes, un bimestre o trimestre, un semestre o un año, con el fin de conocer si la entidad fue eficiente en la obtención de sus logros y metas en función de los esfuerzos de todo su personal” (pág. 86).*

#### **2.41.3. Estado de Cambios en el Patrimonio**

(Somoza, 2016) *“El estado de cambios en el patrimonio neto muestra las variaciones producidas en el patrimonio de la entidad, entendido este desde un punto de vista amplio y no circunscrito a los fondos propios de la entidad” (pág. 32).*

#### **2.41.4. Estado de Flujos de Efectivo**

(Reyes & Alvarado, 2014) *“El estado de flujos de efectivo es un estado financiero básico que muestra las fuentes y aplicaciones del efectivo de la entidad en el periodo, las cuales son clasificadas en actividades de operación, de inversión y de financiamiento” (pág. 135).*

#### **2.41.5. Notas explicativas a los Estados Financieros**

(Somoza, 2016) *“Las notas explicativas seleccionadas que se exigen en esta norma. Deben incluirse partidas o notas adicionales siempre que su omisión pueda llevar a que los estados financieros intermedios sean mal interpretados” (pág. 246).*

### Gráfico 35

#### Ciclo Contable



Fuente: (Pallerola, 2014)  
Elaborado: La Autora

#### 2.42. Que es control interno administrativo

Gaitàn, (2015) define:

*Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:*

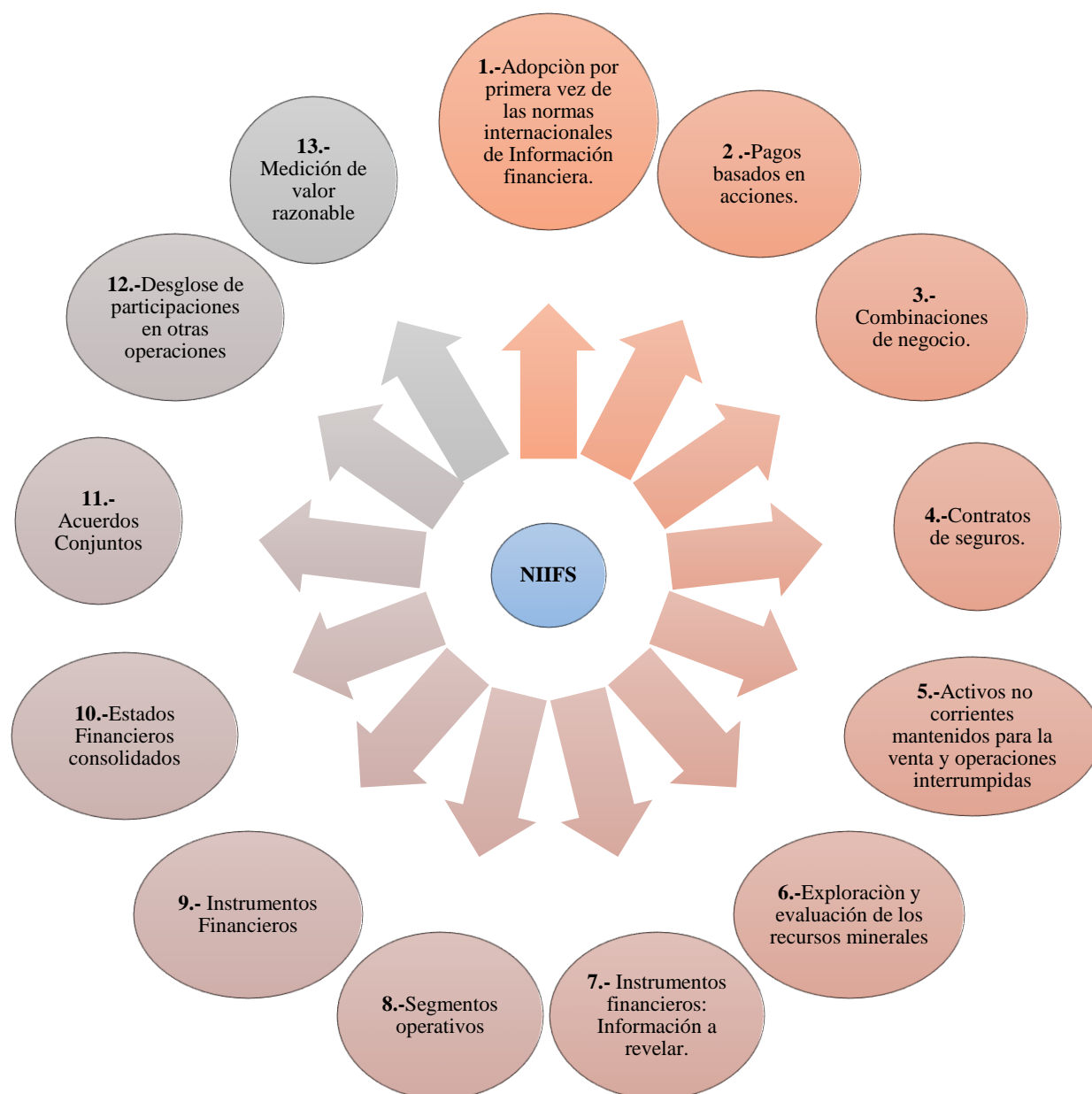
- *Mantenerse informado de la situación de la empresa;*
- *Coordinar sus funciones;*
- *Asegurar de que están logrando los objetivos establecidos.*
- *Mantener una ejecutoria eficiente;*

- *Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas; (pág. 8)*

## 2.43. Normativa Legal

**Gráfico 36**

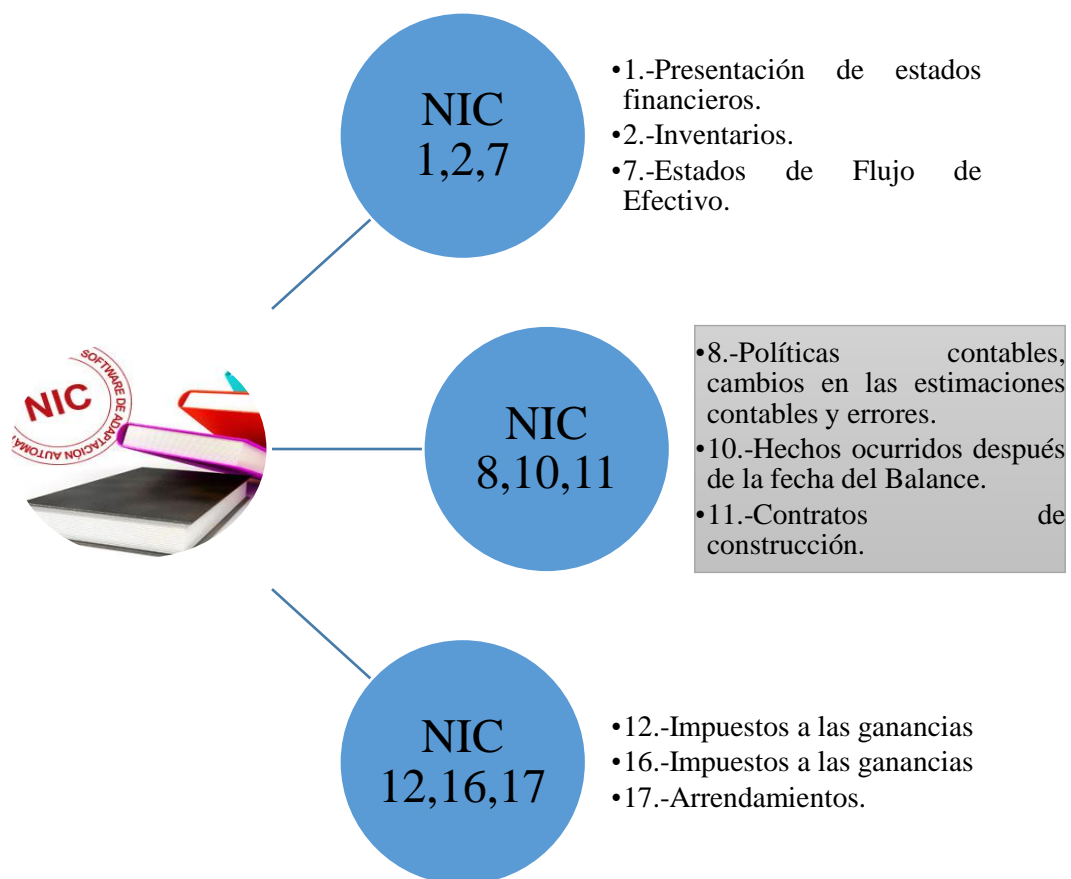
### **Las Normas Internacionales de Información Financiera “Niif”**



Fuente: (Custodio, 2016)  
Elaborado: La Autora

### Gráfico 37

#### Normas internacionales de contabilidad “NIC”



## Gráfico 38

### Normas internacionales de contabilidad “NIC”





## 2.44. Obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social

Según la Normativa del (IESS, s.f.) Explica:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

La afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (IESS) protege al afiliado en caso de eventualidades que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso. El seguro general obligatorio otorga cobertura para las siguientes contingencias:

**Salud:** Protección para enfermedad y maternidad. La protección por enfermedad incluye (i) atención para prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud individual, y (ii) subsidio monetario temporal cuando la enfermedad produzca incapacidad en el trabajo. La protección por maternidad otorga (i) asistencia médica y obstétrica durante el embarazo, parto y recuperación; (ii) subsidio monetario durante el período de descanso por maternidad (12 semanas); y, (iii) asistencia médica preventiva y curativa del hijo durante el primer año de vida.

**Riesgos del trabajo:** Provee atención necesaria en caso de enfermedad o accidentes con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo. La cobertura incluye (i) servicio médico, (ii) subsidio por incapacidad, (iii) indemnización por pérdida de capacidad profesional, (iv) pensión de invalidez; y, (v) pensión de montepío.

Vejez, muerte, e invalidez (que incluye discapacidad): Concede pensión por vejez, invalidez, viudez y orfandad, y asistencial no contributiva por vejez o invalidez. El subsidio transitorio por incapacidad es parte de esta protección.

**Cesantía:** Consiste en la entrega de una suma de dinero que se entrega cuando el trabajador queda sin ingresos provenientes del trabajo.

## **2.45. Código de trabajo**

Los criterios del Código de Trabajo regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

El trabajador es libre para brindar su esfuerzo a laborar lícita que a bien tenga. Todas las personas tienen derecho a trabajar por un sueldo, y ser remunerados bajo la normativa legal, según el objetivo primordial del Ministerio del Trabajo.

(Trabajo, s.f.) Incrementar el trabajo digno en igualdad de oportunidad y trato a la ciudadanía. Incrementar el cumplimiento de derechos y obligaciones de la ciudadanía laboral bajo las políticas emitidas por este organismo de control.

## **2.46. Obligaciones Tributarias**

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas.

Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas.

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos.

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo, deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

**Tabla 37****Fechas de la declaración del IVA**

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha de declaración (si es semestral)	
		<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo Semestre</b>
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero

Fuente: (SRI, s.f.)

Elaborado: La Autora

**2.47. Impuesto a la Renta**

El Impuesto a la Renta es un tributo de un periodo anual que grava las rentas que provienen del capital de trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores siempre que tengan una fuente durable y capaz de generar ingresos periódicos.

Los plazos para la presentación de la declaración, varían de acuerdo al noveno dígito de la cédula o RUC, de acuerdo al tipo de contribuyente:

**Tabla 38**  
**Fechas de la declaración del Impuesto a la Renta**

Noveno dígito	Personas naturales	Sociedades
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

Fuente: (SRI, s.f.)

Elaborado: La Autora

## 2.48. Finanzas

(Padilla V. G., 2014) *“Se le define como el conjunto de actividades mercantiles relacionadas con el dinero de los negocios, de la banca y de la bolsa; y como el grupo de mercados o instituciones financieras de ámbito nacional o internacional”* (pág. 1).

Las finanzas se definen en cómo saber administrar el dinero de empresa y microempresas que realizan actividades comerciales entre sí, para sacar beneficio de las transacciones comerciales.

## 2.49. Importancia

La importancia de las finanzas en las microempresas en apoyarse para realizar una planificación, ejecución y control. Para tener una situación empresarial en las actividades comerciales.

## 2.50. Indicadores Financieros

Al respecto Padilla (2015) menciona:

*Los Indicadores Financieros son de mucha utilidad en la microempresa por lo que con ellos podemos medir, la capacidad de pago, razones de liquidez, apalancamiento, rotación de inventarios, margen de utilidad, sobre todo como va creciendo el capital de trabajo.*

**Tabla 39**

### Indicadores Financieros

<b>INDICADORES</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>FÓRMULA</b>
<i>1.-Razón de liquidez</i>	<i>La liquidez nos permite saber la capacidad de pago en el corto plazo.</i>	
<b>Razón Corriente</b>	Esto significa que la disponibilidad de fondos que tiene la microempresa para poder satisfacer los compromisos financieros en su vencimiento.	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>Capital de Trabajo</b>	El indicador del capital de trabajo se puede analizar lo que la microempresa tiene como excedente, después de haber saldado todas las deudas en su corto plazo con apoyo de los activos circulantes.	Activo Circulante – Pasivo de corto plazo
<b>Prueba Acida</b>	El significado de esta fórmula es que por cada dólar que nosotros estamos en adeudo tenemos una diferencia para poder cancelar la deuda. Los inventarios se descuentan porque tardan en convertirse en efectivo disponible.	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<u>Análisis de rotación y uso de los activos</u> <b>Rotación de inventarios</b>	Se calcula con este indicador mide el número de veces que el importe se ha vendido durante el periodo. Podemos	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$

	interpretar que la rotación del inventario cuantas veces se realizó la compra, y se la vendió en qué periodo.	
<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	Mide el número de veces que el importe de la cuentas por cobrar se ha vendido durante el periodo.	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$
<b>Rotación de las cuentas por pagar</b>	Esto nos indica el número de veces que se ha repetido el proceso de compra y paga en una determinada fecha o periodo.	$\frac{Costo\ de\ Ventas}{Cuentas\ por\ Pagar}$
<b>Rotación de los activos totales</b>	La rotación de los activos totales también se la llama razón de la eficiencia en el uso de los activos, e indica cuantos dólares se vende por cada dólar que se tiene invertido en los activos totales.	$\frac{Ventas}{Activo\ total}$
<u>Análisis del endeudamiento y apalancamiento</u> <b>Rotación pasivo total a capital contable</b>	Se la llama también razón de deuda a capital, es una medida que muestra la proporción que guarda el pasivo total de la compañía con respecto del capital contable de la misma. Se dice que indica cuantos dólares tienen invertidos los acreedores en la compañía por cada dólar que tienen los propietarios en la misma.	$\frac{Pasivo}{Capital\ contable}$
<b>Razón multiplicador del capital</b>	Se explica esta como la relación que existe entre el total del capital invertido y el capital contable, es decir cuántos dólares se tiene en activos totales por cada dólar invertido de los propietarios.	$\frac{Activo\ Total}{Capital\ contable}$

<b>Razón de rendimiento sobre el capital contable</b>	Indica cual es el rendimiento con respecto al total de la inversión en activos .Su resultado indica cual es el porcentaje de utilidad que se genera por cada dólar invertido en activos.	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$
---	--	--

Fuente: (Padilla V. G.) (págs. 266,267,268,269,270,271,272,273,274,275,276,277)  
Elaborado: La Autora.

## 2.51. Código de ética

Un contador en base a la información que tiene a su cargo debe ser de ser:

**Integro.-** Brindar información de forma honesta, recta y veraz para satisfacer con su trabajo y no dañar la integridad del como profesional ni de la microempresa, para el excelente desarrollo de todos.

**Objetividad.-** Ser cuidadoso en cuanto a la emisión de dictamen sobre la utilidades o perdidas refiriéndose a los estados de la microempresa.

**Independencia.-** El contador no debe aceptar, situaciones extrañas al trabajo profesional, en caso de no poder realizar el desempeño de su opinión se deberá salir a relucir las situaciones encontradas con la persona de más alta jerarquía.

## 2.52. Coso I

Los elementos del COSO I son:

1. *Ambiente de Control*
2. *Evaluación del Riesgo*
3. *Actividades de Control*
4. *Información*

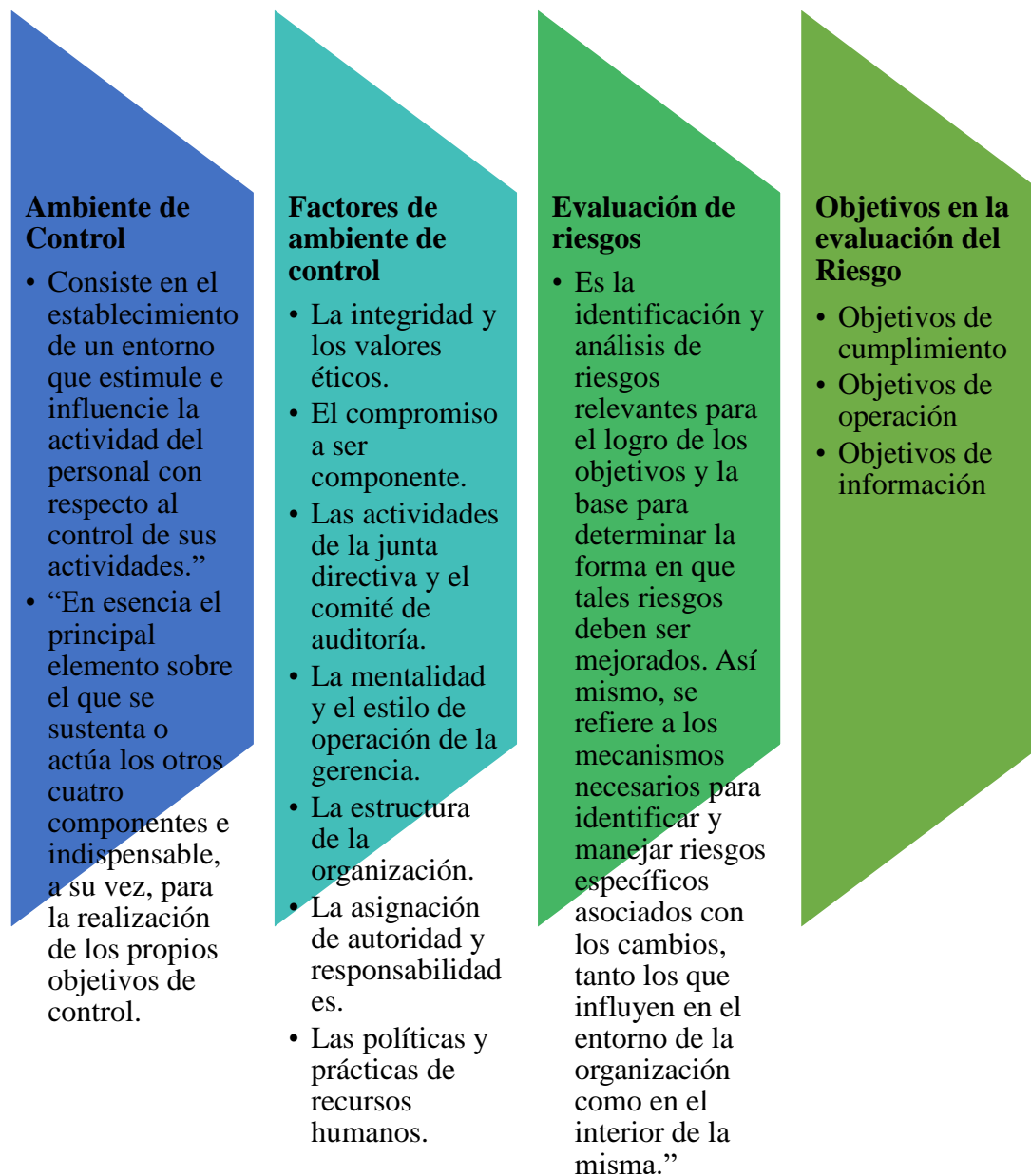


## 5. Supervisión

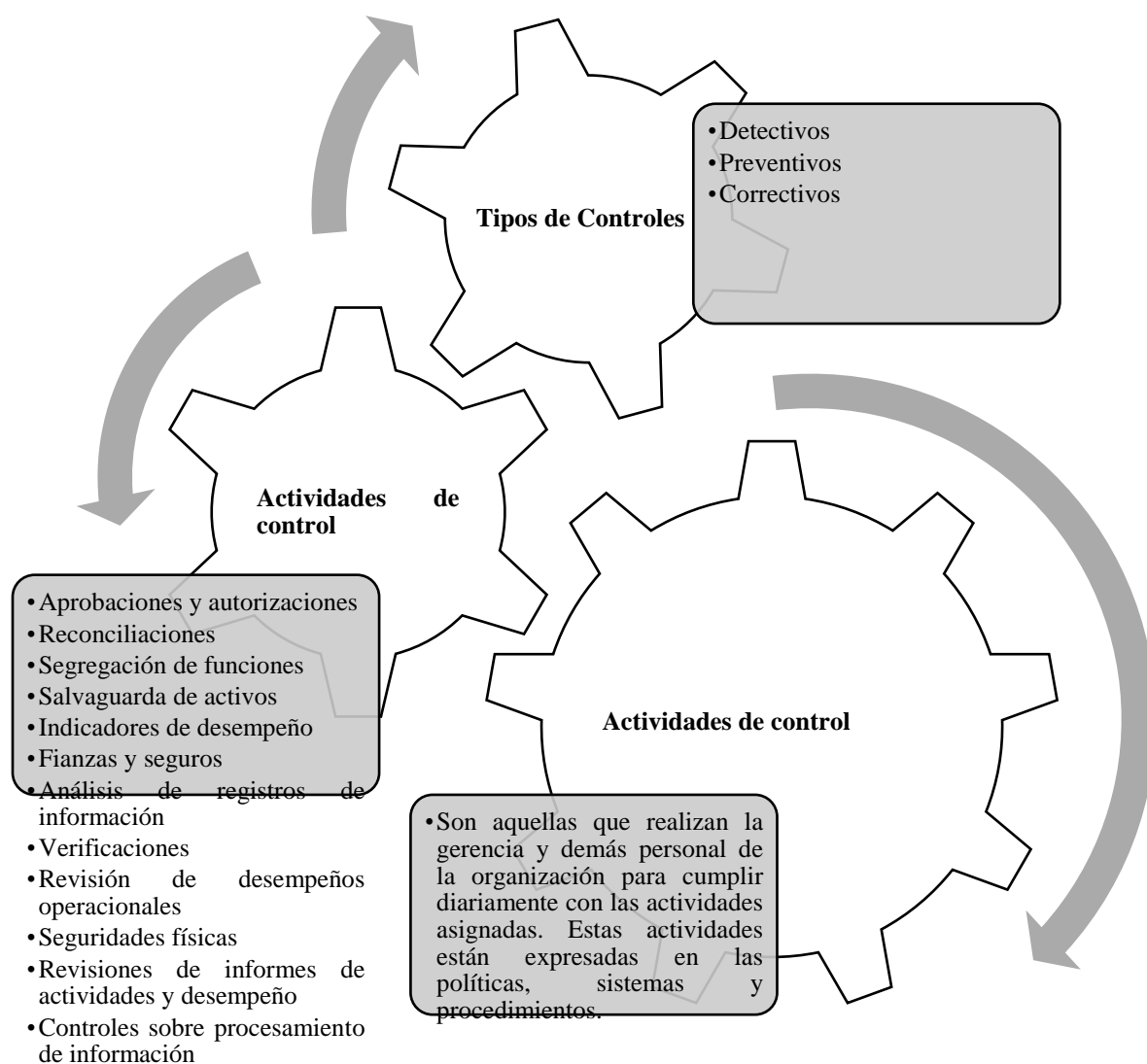
Se describe los elementos de COSO I según Gaitàn , (2015) :

### Gráfico 39

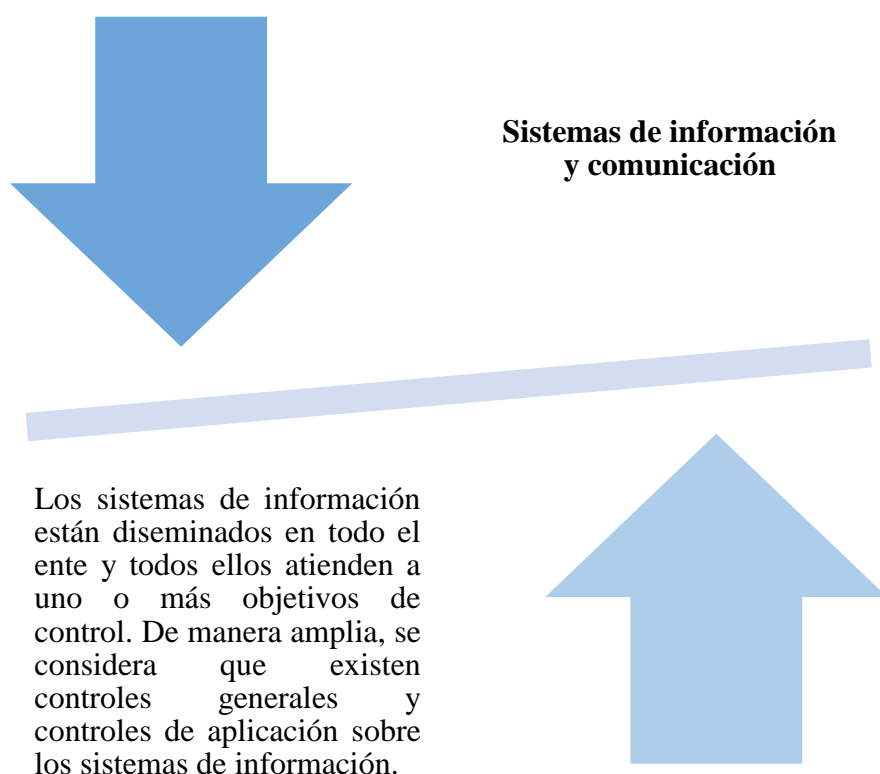
#### Elementos del Costo



Fuente: (Gaitàn R. E.)  
Elaborado: La Autora

**Gráfico 40****Actividades de Control y tipos de controles**

Fuente: (Gaitàn R. E.)  
 Elaborado: La Autora

**Gráfico 41****Sistemas de información y comunicación**

Fuente: (Gaitàn R. E.)  
Elaborado: La Autora

**Supervisión y monitoreo**

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias.

Es un proceso que está diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluyen:

- *Con buen criterio administrativo interno*
- *Supervisiones independientes (Auditoria Externa)*
- *Autoevaluaciones (Revisiones de Gerencia)*
- *Supervisión través de la ejecución de operaciones (págs. 29,30,31,35,36,40,42).*

## **El Coso I**

El objetivo del control interno en las entidades es evaluar y mejorar sus sistemas de vigilancia interno, facilitando un modelo actual que pudiera valorar sus sistemas con respecto a las actividades y apoyándose de los componentes del Coso para el adecuado seguimiento de los objetivos planeados.

### **Análisis del Capítulo:**

Con las bases del marco conceptual de podrá realizar la propuesta en el siguiente capítulo:

Bases filosóficas que corresponde al desarrollo de la investigación de este trabajo con los temas siguientes : La empresa y su clasificación , la microempresa ventajas y desventajas, el cliente, tipos de cliente, la administración, el proceso administrativo, filosofía institucional y sus elementos, organigrama horizontal, organigrama funcional, manuales características de los manuales ,simbología de flujo , la contabilidad sistema contable, plan de cuentas, estados financieros control interno administrativo y la normativa legal, finanzas e indicadores financieros siguiendo la sustentación de la teoría para poderlo definir y desarrollar en la propuesta del presente trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA ESTRATÉGICA**

#### **3.1. Introducción a la propuesta**

La presente propuesta a continuación es una guía para el desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros para llegar a alcanzar los objetivos del presente trabajo.

La propuesta desplegará como: aspectos con base a desarrollar y establecer la Filosofía Organizacional, en cuanto a normas de control interno se establecerán normativa de reclutamiento de personal, detalles de funciones de los empleados. También se llevara a cabo políticas y reglamentos internos, que tomara en cuenta el código de ética para el progreso de la Microempresa “Autoservicios Kats”.

En lo que se refiere a la parte contable y financiera se constituirá un plan de cuentas, construirá un modelo de estados financieros, se aplicará los indicadores financieros y se podrá lograr crear unos asientos tipos para precisar los movimientos económicos.

Todo lo que se desarrollara en el presente capítulo va en beneficio de la Microempresa Autoservicios Kats para lograr corregir los errores que se están cometiendo a lo largo del trabajo en cuanto a la parte administrativa y financiera.

#### **Objetivo general**

Diseñar un “manual de procedimientos administrativos y financieros para la Microempresa de Autoservicios Kats ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

### **Objetivos específicos**

1. Establecer la Filosofía Institucional.
2. Determinar los procedimientos administrativos y financieros con sus respectivas funciones.
3. Proponer una estructura orgánica funcional.
4. Proponer un plan de cuentas.
5. Diseñar los estados financieros.

### **3.2. Filosofía institucional**

#### **3.2.1. Misión**

La Microempresa AUTOSERVICIOS KATS se constituye en el mercado con el fin de brindar un servicio de lavado y servicio técnico en mecánica de autos con un compromiso de aportar con un trabajo profesional, con los clientes para ciudad de Ibarra.

#### **3.2.2. Visión**

La Microempresa AUTOSERVICIOS KATS espera que en el 2020 estar posicionada en el mercado como principal proveedora de un servicio de lavado de autos y asesoramiento mecánico, teniendo un compromiso con la clientela de forma eficaz e innovando día a día.

#### **3.2.3. Objetivos estratégicos**

1. Ofrecer un servicio placentero a los clientes internos y externos para aumentar la rentabilidad del negocio.
2. Incentivar al personal por el esfuerzo realizado y servirá de oportunidad para seguir con el desarrollo de la visión.

3. Reconocimiento de los proveedores como un cliente importante y responsable creando alianzas estratégicas basadas en valores como el respeto y el cumplimiento en cuanto a pagos.

#### **3.2.4. Plan de acción**

Para brindar un servicio eficiente y eficaz vamos a realizar, capacitaciones al personal en cuanto al área técnica y evaluación de los autos, se lo hará por el motivo de crecimiento de la microempresa, se realizará las capacitaciones cada 6 meses, para que el encargado del área establecida mejore el desenvolvimiento, se lo realizara con los recursos de la microempresa.

#### **3.2.5. Valores empresariales**

- A. RESPETO.-Expresar un sentido de adecuado como dirigirse a la personas, respetado las ideologías, carácter entre sí.
- B. PUNTUALIDAD.- Este valor primordial para llevar un control de la entrada y salida al trabajo, y sobre todo el respeto hacia las demás personas.
- C. HONESTIDAD.- Trabajando con pureza, decencia se llegara los objetivos.
- D. DISCIPLINA.- Son reglas para mantener un orden, con todo el personal de la microempresa.
- E. RESPONSABILIDAD.- Es tener compromiso, con las cosas que se va a realizar y ante todo personalmente.
- F. SOLIDARIDAD.- Este valor es parte de apoyo incondicional para poder establecer vínculos de amistad en todos los momentos, como equipo de trabajo.
- G. ESFUERZO.- La actitud en el personal demostrara los esfuerzos tanto físicos como morales para la superación de la microempresa y cumplimiento de los objetivos.
- H. PACIENCIA.- Trabajando con la capacidad de tolerar y superar las adversidades.

- I. TRABAJO EN EQUIPO.- Con un buen equipo de trabajo se podrá lograr las metas, sobre todo con el buen líder el Gerente.

**Gráfico 42**

**Filosofía institucional**



**Objetivos estratégicos**

Ofrecer un servicio placentero a los clientes internos y externos.

Incentivar al personal por el esfuerzo realizado y servirá de oportunidad para seguir con el desarrollo de la visión.

Los valores como el respeto y el cumplimiento en cuanto a pagos son importantes.

**Plan de acción**

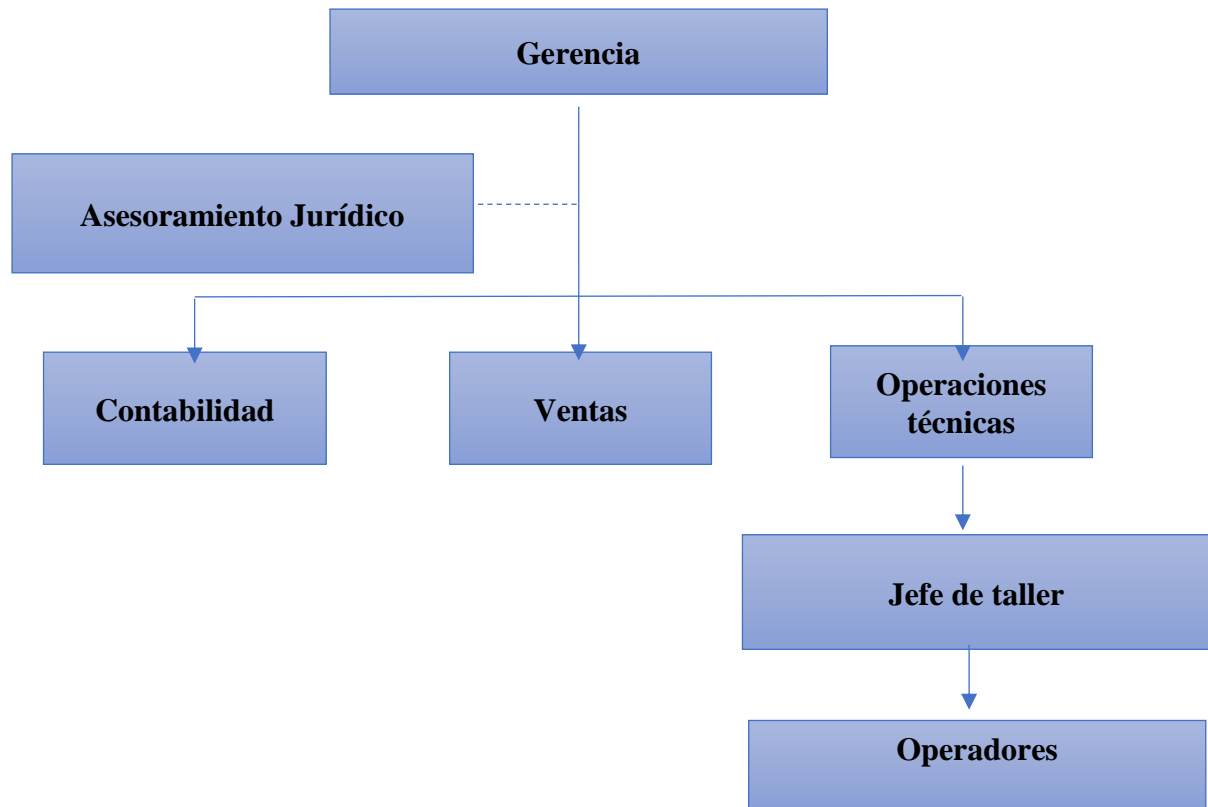
Brindar un servicio eficiente y eficaz vamos a realizar, capacitaciones al personal en cuanto al área técnica y evaluación de los autos.



### 3.3. Estructura organizacional

**Gráfico 43**

**Organigrama funcional de la microempresa “AUTOSERVICIOS KATS”**



Fuente: Microempresa Autoservicios Kats  
Elaborado: La Autora

### Políticas Institucionales

- ✚ Se ingresará al trabajo a las 8 de la mañana, si se atrasara deberá aplicarse la sanción correspondiente.
- ✚ El horario del lunch será de media hora, en caso de laborar pasado el horario de trabajo, el propietario deberá proporcionar el pago respectivo.
- ✚ Los proveedores en lo que se refiere a la adquisición de repuestos para la prestación del servicio en la microempresa, se lo hará en base a las necesidades del negocio.
- ✚ Todos los servicios que se presten en la microempresa se debe emitir la debida factura.
- ✚ En base al listado de clientes potenciales analizar para otorgar los créditos en el negocio.
- ✚ No se aceptará reclamos por los clientes por cosas olvidadas en el auto.

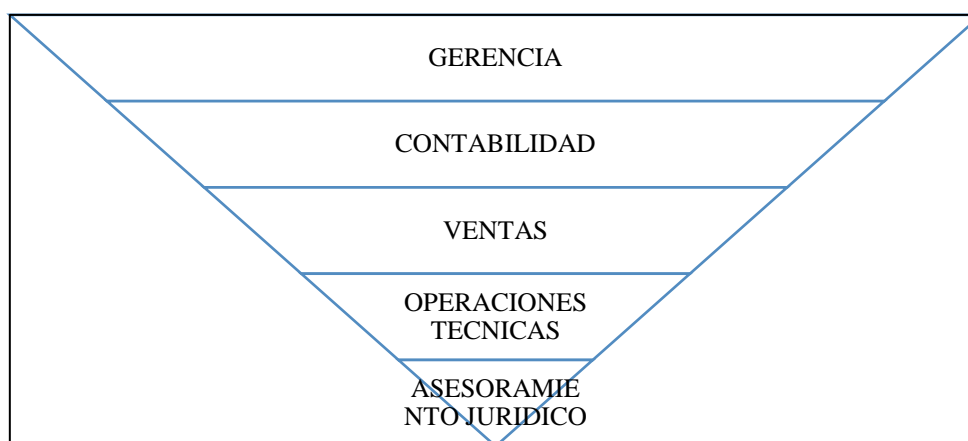
### 3.4. Manual

#### 3.4.1. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos lo que detallará son las actividades del personal que labora en la microempresa, que servirá de apoyo para poder alcanzar las metas y objetivos de la mano con la visión y llegar al éxito.

#### Gráficos 44

##### Mapa de procesos de la estructura organizacional



Fuente: Investigación Propia (Microempresa Autoservicios Kats).  
Elaborado: La Autora

#### 3.4.2. Cadena de Valor

#### Gráficos 45


##### Cadena de Valor para la Microempresa de Autoservicios Kats

Infraestructura de la Microempresa				
Financiación				
Gestión				
Finanzas				
Implementación de maquinaria				
Tecnología				
Abastecimiento (compra)				
Materiales				
Logística interna	Operaciones	Logística externa	Marketing y ventas	Servicios Post Ventas
Inventarios	Operaciones técnicas	Recepción de pedidos de servicios	Promociones, Publicidad.	Solución de problemas y quejas por parte de los clientes.

Fuente: Investigación Propia (Microempresa Autoservicios Kats)  
Elaborado: La Autora

Tabla 40

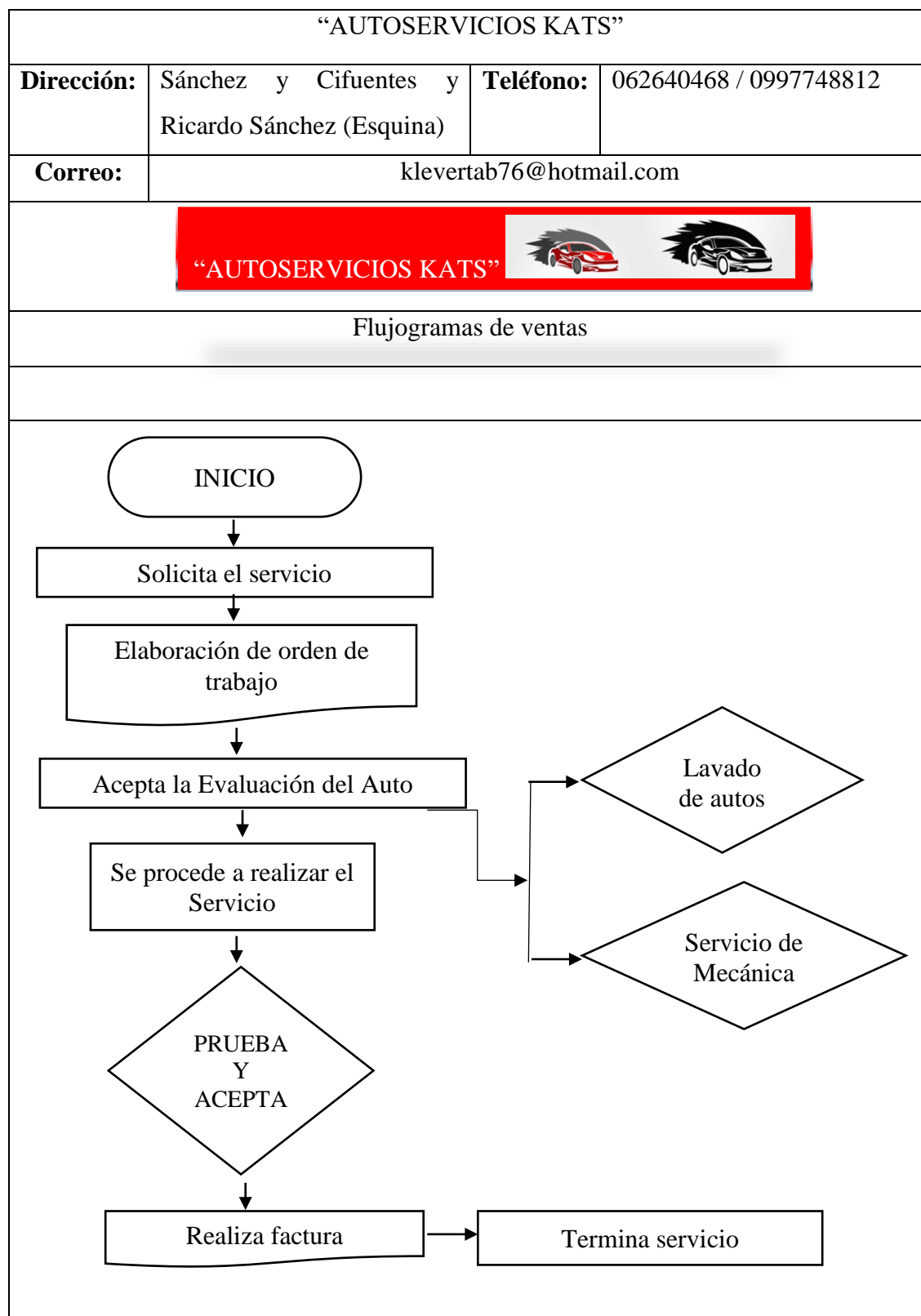
## Procedimientos de ventas

“AUTOSERVICIOS KATS”			
Dirección:	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	Teléfono:	062640468 / 0997748812
Correo:	klevertab76@hotmail.com		
Manual de procedimientos			
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Ventas o captación de clientes			
Números de procesos	Personal responsable	Descripción	
1	Cliente	Solicitar el servicio.	
2	Vendedor	Personal encargado de recibir el auto con una orden de trabajo, en el cual se anotara las cosas que dejan en el carro y principalmente los datos del dueño.	
3	Personal técnico	Personal encargado de evaluar los autos y proceder a indicar el servicio que desea el cliente y lo que necesita el carro, como el lavado del auto o realizar mecánica.	
4	Cliente	Indica el daño procede el cliente aceptar y se realiza el servicio.	
5	Personal técnico	Se procede a realizar el servicio, hasta satisfacer al cliente.	
6	Cliente	Recibe el servicio verifica y prueba con la debida cancelación.	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 41


## Flujograma de ventas



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 42

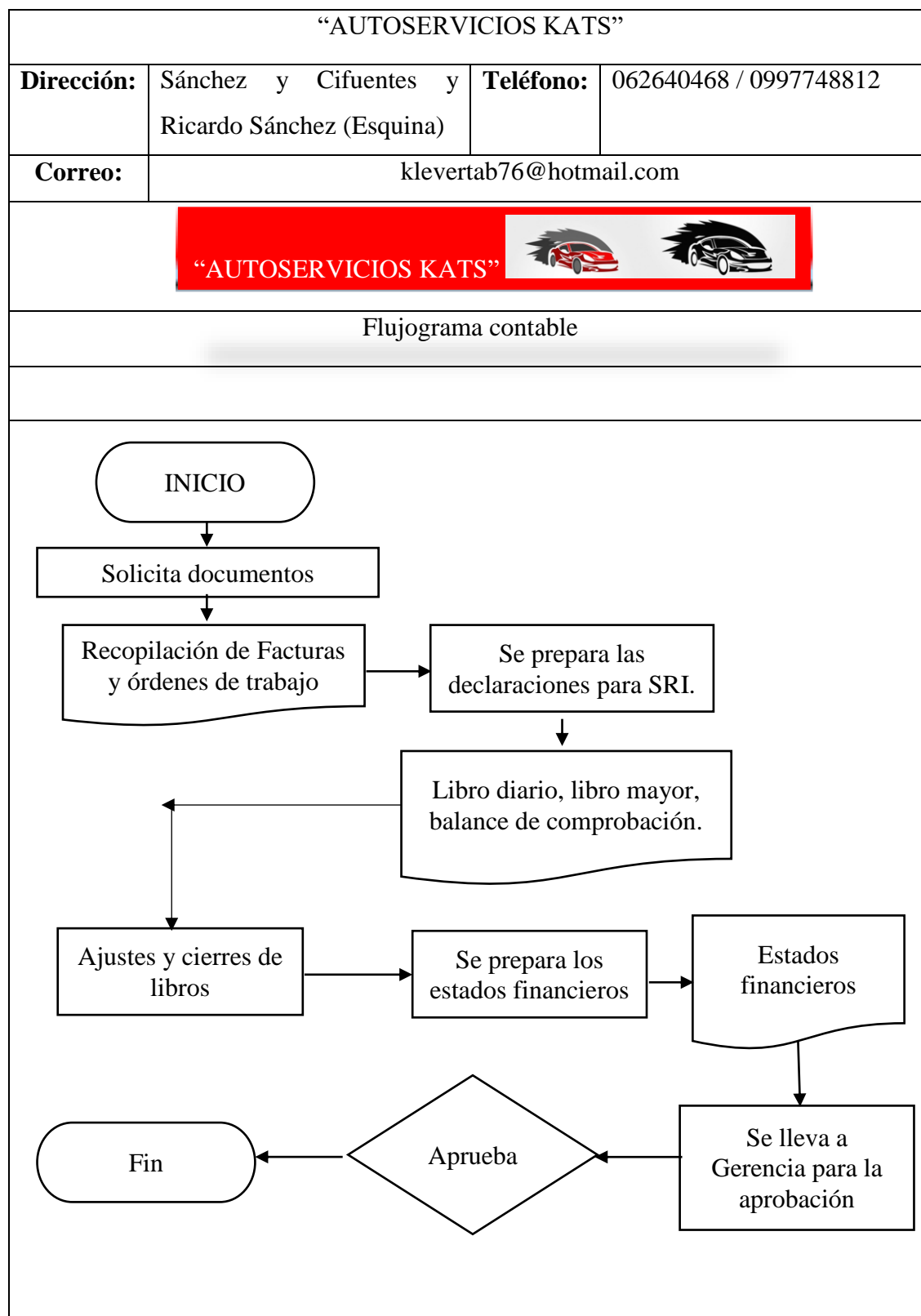
## Procedimientos contables

“AUTOSERVICIOS KATS”			
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812
<b>Correo:</b>	klevertab76@hotmail.com		
Manual de procedimientos			
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Procedimiento contable			
Números de procesos	<b>Personal responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	<b>Gerente general</b>	Se entrega documentos como facturas y ordenes de trabajo para respaldar de los hechos económicos.	
2	<b>Finanzas</b>	Acomodar los documentos según los servicios que se ha prestado para entregar a contabilidad.	
3	<b>Contabilidad</b>	Personal encargado de declaraciones mensuales para el pago de los impuestos de la entidad.	
4	<b>Contabilidad</b>	Realiza la preparación con la información para el ciclo contable como es el libro diario, libro mayor, balance de comprobación, ajustes, cierres de libros. Para saber cómo está la entidad en cuanto a ingresos y gastos.	
5	<b>Contabilidad</b>	Una vez terminado el ciclo contable se prepara los estados financieros para la microempresa, que se llegara a un acuerdo con la gerencia en cuanto a la información real.	
6	<b>Gerente general</b>	Gerencia verifica la información que se le presenta para la realización de todo sobre las finanzas de la microempresa si la información es la correcta, se procederá a la realización de pagos tributarios.	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 43


## Flujograma contable



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

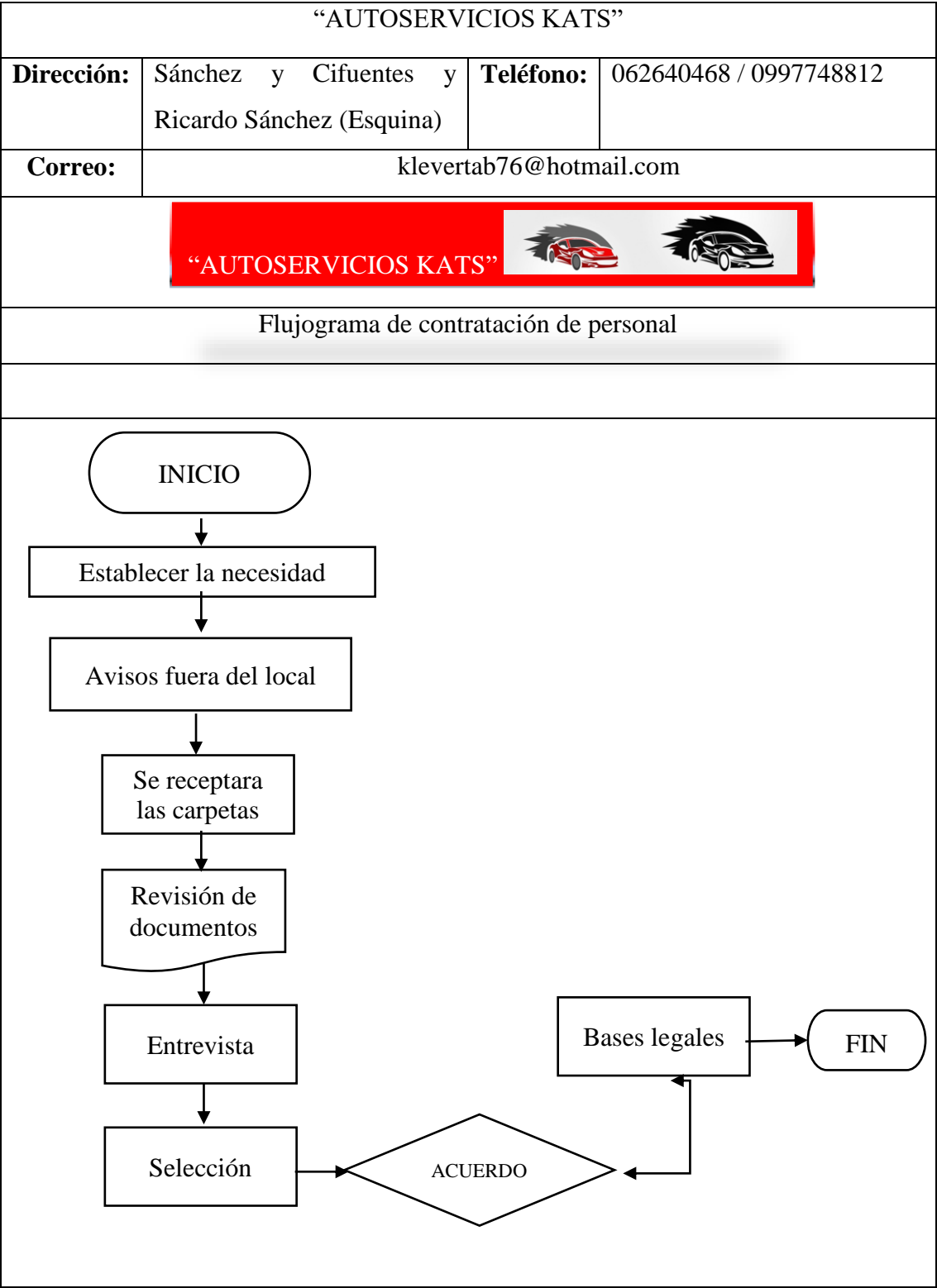
Tabla 44

## Procedimiento de contratación de personal

“AUTOSERVICIOS KATS”			
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812
<b>Correo:</b>	klevertab76@hotmail.com		
Manual de procedimientos			
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Procedimiento administración – contratación de personal			
Números de procesos	<b>Personal responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	<b>Gerente general</b>	En vista de la necesidad de la microempresa en cuanto a personal se solicita realizar un aviso fuera del local, en el cual se pide un auxiliar de mecánica.	
2	<b>Gerente general</b>	Se solicita la recepción de las carpetas, para los aspirantes que cumplan los debidos requisitos.	
3	<b>Gerente general</b>	Recopila las carpetas y en vista de los requerimientos que tiene la microempresa se procede a las entrevistas con el recurso humano presentado.	
4	<b>Contabilidad</b>	El departamento de contabilidad procede a realizar legalización del contrato avisando la entrada al IESS y también en el Ministerio de Relaciones Laborales.	
5	<b>Gerente general</b>	Se acuerda las bases del contrato previo, con el personal idóneo para los requerimientos necesarios de la microempresa.	
6	<b>Gerente</b>	El nuevo empleado es presentado con el resto del personal de la microempresa e indicando las labores que va a realizar.	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

**Tabla 45**  
**Flujograma de contratación de personal**




Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora



Tabla 46

## Procedimiento de control interno

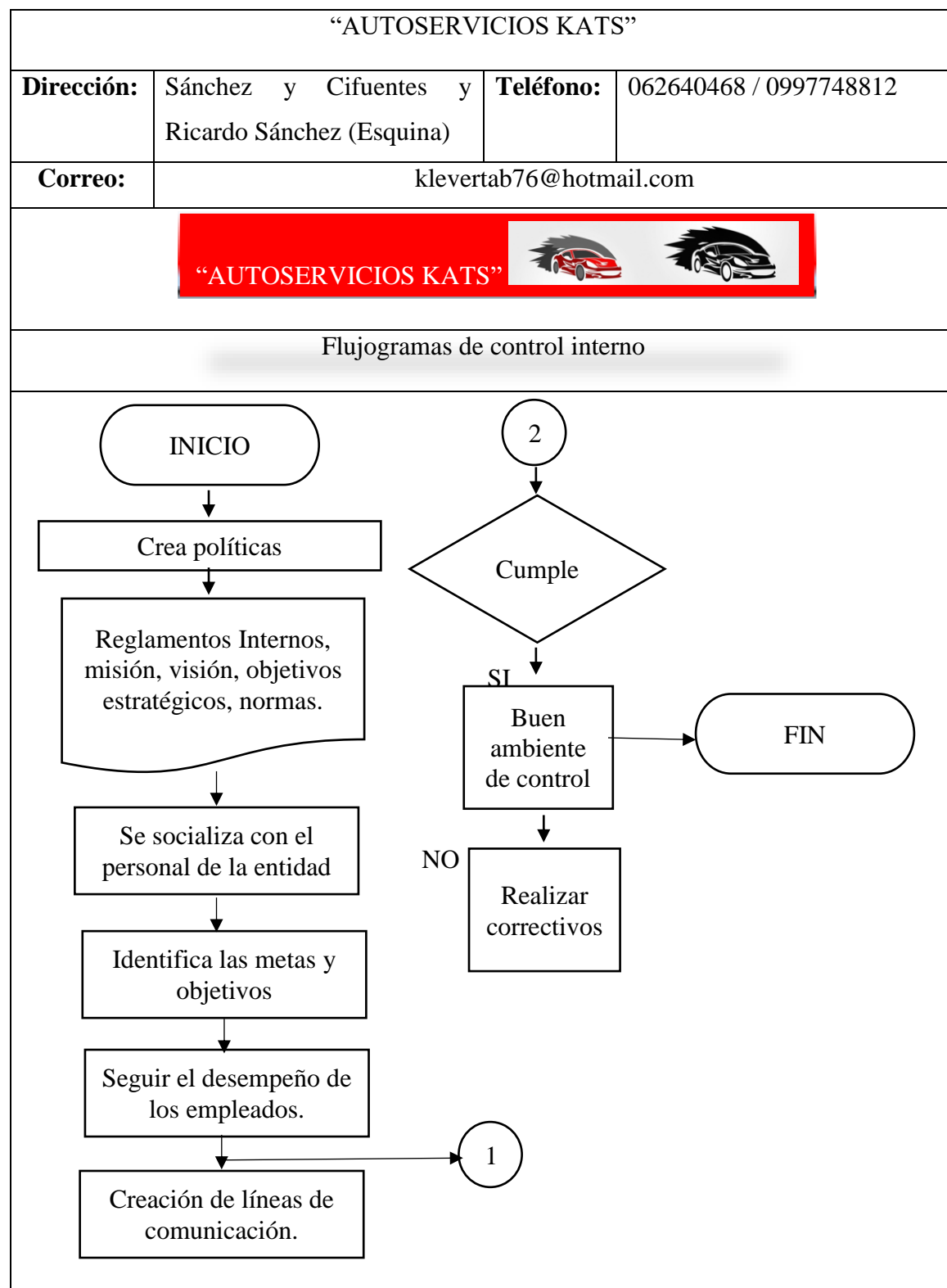
“AUTOSERVICIOS KATS”			
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812
<b>Correo:</b>	klevertab76@hotmail.com		
Manual de procedimientos			
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Procedimiento administración – control interno			
Números de procesos	<b>Personal responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	<b>Gerente general</b>	Por orden jerárquico Gerencia crea las políticas, normas para la microempresa y los reglamentos para llevar un control del recurso humano.	
2	<b>Gerente general</b>	Realiza una reunión con el personal para dar a conocer las normativas creadas y realizar el control.	
3	<b>Gerente general</b>	El Gerente identificara las metas en bases a los objetivos que se debieron planear para seguir el desempeño de los empleados.	
4	<b>Gerente general</b>	Se debe crear las líneas de comunicación para tener un buen ambiente de control y que estén motivados los empleados.	
5	<b>Gerente y recursos humanos</b>	Para saber que se está acatando las normativas que se creó y saber que se están aplicando se supervisara y evaluara al personal de la entidad, sabiendo que si la normativa no está funcionando se deberá realizar los correctivos, en base a las necesidades de todos para tener un buen ambiente de control.	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: La Autora

Tabla 47


## Flujograma de control interno



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 48

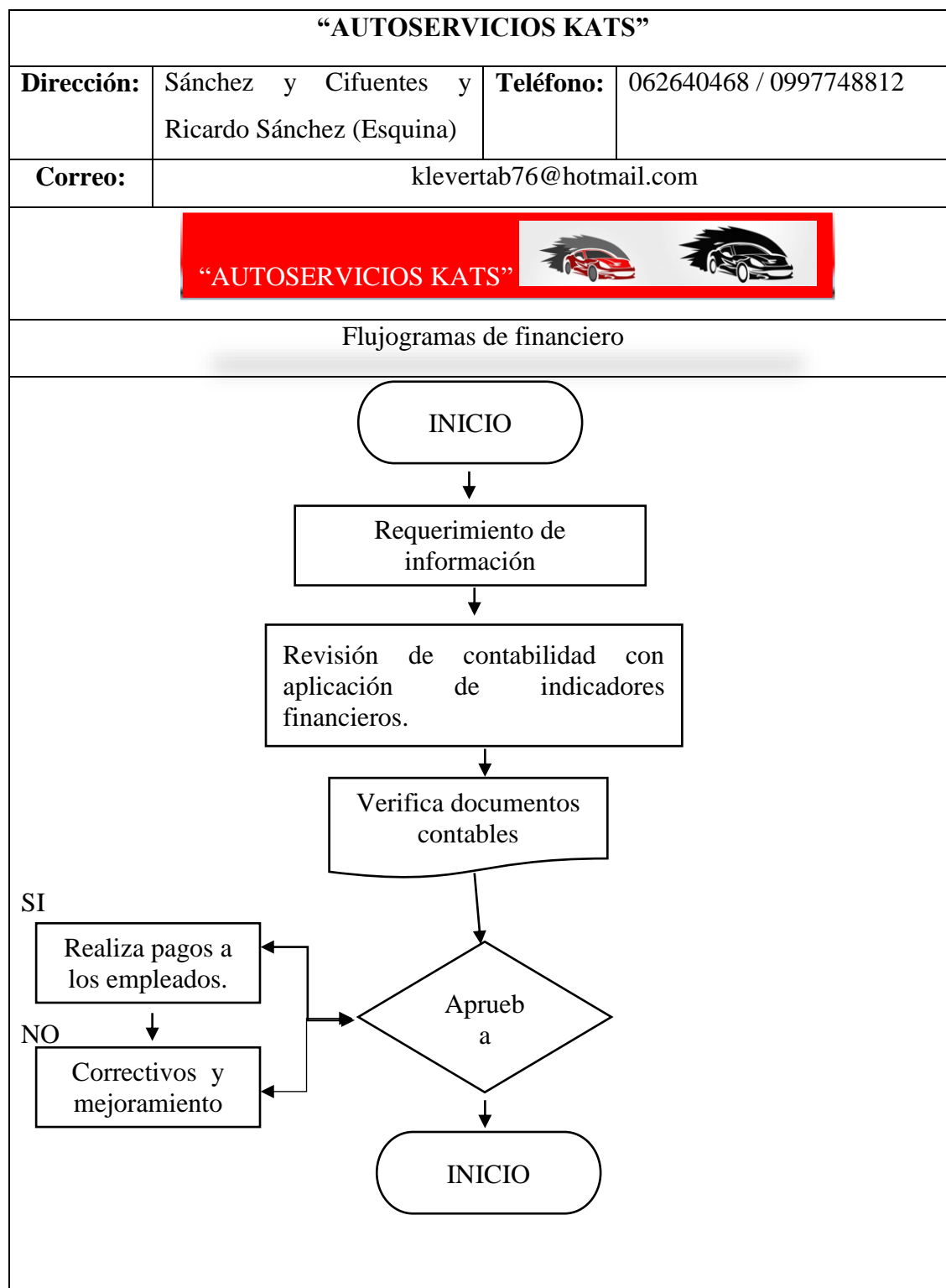
## Procedimiento financiero

“AUTOSERVICIOS KATS”			
Dirección:	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	Teléfono:	062640468 / 0997748812
Correo:	klevertab76@hotmail.com		
Manual de procedimientos			
“AUTOSERVICIOS KATS”			
Procedimiento financiero			
Números de procesos	Personal responsable	Descripción	
1	GERENTE GENERAL	Se requiere toda la información, para comparar la de contabilidad.	
2	CONTABILIDAD	El departamento de contabilidad requiere preparar la información con aplicación de indicadores financieros para saber los verdaderos movimientos de la microempresa.	
3	GERENTE GENERAL	El Gerente verifica la información con contabilidad y aprueba pero en caso de no estar de acuerdo se prepara correctivos a tiempo.	
4	CONTABILIDAD	Verifica todo lo aprobado y realiza los pagos a los empleados.	
5	GERENTE GENERAL	Para el cierre del mes Gerencia prepara una reunión para analizar las ventas de los meses anteriores y observar en gráficos estadísticos como va cambiando la microempresa con respecto a los servicios que presta e implementar cambios si no se está cumpliendo con las metas.	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 49

## Flujograma financiero



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

### 3.4.3. Documentación de respaldo

1. ORDEN DE TRABAJO
2. COMPROBANTE PARA ABONO DE CLIENTES
3. FACTURA

**Tabla 50**

#### Orden de trabajo

“AUTOSERVICIOS KATS”							
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812	<b>Correo:</b>	Klevertab76@ hotmail.com		
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">“AUTOSERVICIOS KATS”</div> </div>							
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>		<b>Nº</b>				<b>1</b>	
<b>Cliente:</b>		<b>Celular:</b>					
<b>Dirección Dom:</b>		<b>Email:</b>					
<b>Empresa:</b>		<b>Teléfono Trabajo:</b>					
<b>Dirección del Trabajo:</b>		<b>Email trabajo:</b>					
<b>Fecha de Recepción:</b>		<b>Hora:</b>					
<b>Fecha de Entrega:</b>		<b>Hora:</b>					
<b>Asesor:</b>							
<u>Marca</u>	<u>Modelo</u>	<u>Año</u>	<u>Color</u>	<u>Placa</u>	<u>Kilometraje</u>		
TRABAJOS REALIZADOS							
Nº	Servicio	ok	\$	Nº	Servicio	ok	\$
1	Cambio de Aceite motor y filtro			9	Cambio de Amortiguadores		
2	Cambio de Aceite de caja y transmisión			10	Reajuste de Suspensión		


3	Cambio de filtro de combustible			<b>11</b>	Cambio de Refrigerante		
4	ABC Motor			<b>12</b>	Alineación y Balanceo		
5	Cambio de banda de Distribución			<b>13</b>	Lavado de Vehículo		
6	ABC de suspensión			<b>14</b>	Encerada		
7	ABC de frenos			<b>15</b>	Limpieza de Tapicería		
8	Revisión de Niveles			<b>16</b>	Otros		
17	<b>Novedad Cliente:</b>						
	<b>Diagnosticó:</b>						
	<b>Trabajo Realizado:</b>				<b>Tiempo:</b>	<b>Valor \$</b>	
<b><u>Observaciones.</u> X (abolladuras, golpes) – O (ralladuras)-D(quebrado)</b>							
Llaves de Vehículo:		SI		NO	Cantidad de Combustible:		
<b>ACCESORIOS</b>							
<b>Accesorios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Accesorios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Accesorios</b>	<b>Si</b> <b>No</b>
Plumas			Llave de ruedas			Llanta de emergencia	
Encendedor			Tapa de cubos			Tapa de Ref.	
Radio			Herramientas			Palanca	
perrillas			Moquetas			Antena	
Tapa de gas			Espejo interior			Extintor	
Gata			Aros			Triángulos	
<b>EXTRAS EN EL VEHÍCULO:</b>							
<b>NOTAS:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizo los trabajos antes descritos sin presupuesto previo y acepto las condiciones establecidas.</li> </ul>							

<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizo a AUTOSERVICIOS KATS para efectuar pruebas fuera del recinto (calles y carreteras).</li> <li><b>AUTOSERVICIOS KATS no se responsabiliza por objetos personales y accesorios no especificados en esta orden de trabajo, el momento de la recepción.</b></li> <li>El retiro de su vehículo debe ser previa presentación de esta orden.</li> </ul>			
ASESOR:		FIRMA CLIENTE:	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

**Tabla 51**


**Comprobante para abono de clientes**

"AUTOSERVICIOS KATS"			
Dirección:	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	Teléfono:	062640468 / 0997748812
Correo:	klevertab76@hotmail.com		
			
Abono de clientes			
Fecha:			
Código:			
Cliente:			
N° DE FACTURA:			
Valor:			
Detalle	Abono	Saldo	
Forma de Pago:	Efectivo	Cheque	Tarjeta
Observaciones:			
Cliente:			
Cajero:			

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 52

## Factura de Autoservicios Kats



<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <b>“AUTOSERVICIOS KATS”</b> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				
<b>“AUTOSERVICIOS KATS”</b>				
<b>Dirección:</b> Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)				
<b>Teléfono:</b> 062640468 / 0997748812				
<b>Correo:</b> klevvertab76@hotmail.com				
Factura				
Nº	DETALLE	Costo Unit	Valor Total	TOTAL
		<b>Subtotal</b>		
		<b>DESCUENTO</b>		
		<b>IVA 0%</b>		
		<b>IVA 12%</b>		
		<b>Valor Total</b>		
Forma de Pago:		<b>Efectivo</b>	<b>Cheque</b>	<b>Tarjeta</b>
Observaciones:				
_____ <b>Cajero</b>			_____ <b>Cliente</b>	
Factura Autorizada por el SRI				



### 3.4.4. Manual de funciones

**Tabla 53**


**Funciones del gerente propietario**

“AUTOSERVICIOS KATS”			
Dirección:	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (esquina)	Teléfono:	062640468 / 0997748812
Correo:	Klevertab76@hotmail.com		
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Manual de funciones			
Identificación del cargo			
Nombre del cargo:		Gerente propietario	
Dependencia:		Área administrativa -ventas	
Número de cargos :		1	
Requisitos mínimos			
Requisitos de formación:		Título de administración, ingeniería mecánica automotriz o afines.	
Requisitos de experiencia:		De 0 a 6 meses	
Naturaleza del cargo			
El gerente tiene la responsabilidad de manejar todas las áreas de la microempresa tanto internamente y externamente también en la planificación y llegar a las metas y objetivos planeados para la optimización de los recursos.			
Funciones principales			
<div><div>1. Representante legal.</div><div>2. Planear objetivos, normas reglamentos y políticas.</div><div>3. Contratación del personal.</div><div>4. Supervisar al personal.</div><div>5. Crear políticas de descuentos y comercialización.</div></div>			

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 54


## Funciones del contador

“AUTOSERVICIOS KATS”			
Dirección:	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (esquina)	Teléfono:	062640468 / 0997748812
Correo:	Klevertab76@hotmail.com		
“AUTOSERVICIOS KATS”			
Manual de funciones			
Identificación del cargo			
Nombre del cargo:		Contador	
Dependencia:		Área de finanzas	
Número de cargos :		1	
Reporta a :		Gerencia	
Requisitos mínimos			
Requisitos de formación:		Ing. Contabilidad y auditoría	
Requisitos de experiencia:		Desde 1 año a 2 años	
Naturaleza del cargo			
El contador es el encargado de vigilar las finanzas de la microempresa, encargado de la elaboración de todas las operaciones económicas, para la toma decisiones.			
Funciones principales			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El cumplimiento de las normativas y reglamentos que le rigen para el control de las finanzas.</li><li>2. Registrar la información de la microempresa en cuanto a lo económico, y llegar a determinar la utilidad.</li><li>3. Elaborar los pagos de los empleados con el IESS.</li><li>4. Realizar las declaraciones registrar y enviar la información al SRI.</li><li>5. Realizar arqueos de inventarios, conciliar saldos de bancos con registros contables.</li></ol>			

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

Tabla 55

## Funciones del mecánico

“Autoservicios Kats”			
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812
<b>Correo:</b>	Klevertab76@hotmail.com		
<div><div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div><div></div></div>			
Manual de funciones			
Identificación del cargo			
Nombre del cargo:		Jefe Taller (Mecánico)	
Dependencia:		Área técnica	
Número de cargos :		3	
Reporta a :		Gerencia	
Requisitos mínimos			
Requisitos de formación:		Título de mecánico automotriz Bachiller en mecánica automotriz	
Requisitos de experiencia:		Desde 3 meses a 2 años	
Naturaleza del cargo			
El cargo de esta dispuesto a desempeñar la reparación y mantenimiento de los diferentes vehículos, y partes del motor.			
Funciones principales			
<div><div>1. Dirigir al personal a su cargo en el Área Técnica o Jefe de Taller.</div><div>2. Revisión de todos los automotores, identificar el daño o servicios del lavado de autos.</div><div>3. Corregir fallas dentro del área, para toma de decisiones en su área y evaluación del desempeño.</div><div>4. Cumplir que exista un ambiente laboral en base a reglamentaciones.</div></div>			

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

### 1.4.5. Manual contable

Para la elaboración del manual contable se observó las necesidades de la Microempresa Autoservicios Kats a pesar de que la entidad no es obligada a llevar contabilidad, se optó por adjuntar los modelos de todo el ciclo contable, porque no cuenta la entidad con un plan de cuentas, libros diario, libro mayor, en si todos los registros contables que le lleven a determinar la situación actual de la microempresa.

### 1 Plan de Cuentas

Es un listado ordenado de forma cronológica todas las cuentas, de acuerdo con la actividad comercial a la que la microempresa está dedicada.

Con el siguiente cuadro se podrá identificar a los estados a los que pertenecen:

**Tabla 56**

#### Codificación de cuentas

Código	Nombre
1	Activo
2	Pasivo
3	Patrimonio
4	Ingresos
5	Gastos

**Tabla 57**

#### Plan de cuentas

Cuenta	Descripción
<b>1</b>	<b>Activo</b>
<b>101</b>	<b>Activo corriente</b>
10101	Efectivo y equivalentes al efectivo
1010101	Caja

101010101	Caja chica
1010102	Bancos
101010201	Banco del pacifico
<b>10102</b>	<b>Activo financiero</b>
1010206	Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados
101020601	Clientes
101020602	Empleados
1010209	(-) provisión cuentas incobrables y deterioro
101020901	Provisión cuentas incobrables
10103	Inventarios
1010304	Inventarios de suministros o materiales a ser consumidos en la prestación de servicio
1010311	Inventario repuestos herramienta y accesorios
1010313	(-)provisión por valor neto de realización y otras perdidas en el inventario
10104	Servicios y otros pagos anticipados
1010402	Arriendos pagados por anticipado
10105	Activos por impuestos corrientes
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa iva
101050101	Iva pagado en compras
101050102	Anticipo retención en la fuente i.v.a.
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa ir
101050201	Anticipo retención en la fuente i.r.
1010503	Anticipo impuesto a la renta
<b>102</b>	<b>Activo no corriente</b>
10201	Propiedades planta y equipo
1020105	Muebles y enseres

1020106	Maquinaria y equipo
1020108	Equipo de computación
1020111	Repuestos y herramientas
1020112	(-) depreciación acumulada propiedades planta y equipo
102011205	depreciación acumulada muebles y enseres
102011206	Depreciación acumulada maquinaria y equipo
102011208	depreciación acumulada equipo de computación
102011211	Depreciación acumulada repuestos y herramientas
1020113	(-)deterioro acumulado de propiedades, planta y equipo
102011305	Deterioro acumulado de muebles y enseres
102011306	Deterioro acumulado de maquinaria y equipo
102011308	Deterioro acumulado de equipo de computación
102011311	Deterioro acumulado de repuestos y herramientas
2	<b>Pasivo</b>
201	<b>Pasivo corriente</b>
20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Locales
201030101	Cuentas por pagar
201030102	Proveedores
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
201070101	I.v.a. cobrado ventas
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2010703	Con el Iess
201070301	Iess personal
201070302	Iess patronal

2010704	Por beneficios de ley a empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
20109	Otros pasivos financieros
<b>3</b>	<b>Patrimonio neto</b>
301	Capital
30101	capital suscrito o asignado
30502	Superávit por revaluación de propiedades planta y equipo
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) pérdidas acumuladas
307	Resultados del ejercicio
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) pérdida neta del periodo
<b>4</b>	<b>Ingresos</b>
<b>41</b>	<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>
4102	Prestación de servicios
42	Ganancia bruta - subtotal a (41-51)
43	Otros ingresos
4305	Otras rentas
430502	Arriendos
<b>51</b>	<b>Costo de ventas y producción</b>
5101	Materiales utilizados
510101	(+) inventario inicial de materiales no producidos por la microempresa
510102	(+) compras netas locales de materiales no producidos por la microempresa
510104	(-) inventario final de materiales no producidos por la microempresa
5102	(+) mano de obra directa

510201	Sueldos
510202	Beneficios sociales e indemnizaciones
51020201	Aporte patronal
51020202	Aporte personal
51020203	13ª sueldo
51020204	14ª sueldo
5104	(+) otros costos indirectos de fabricación
510401	Depreciación propiedades, planta y equipo
51040106	Depreciación maquinaria y equipo
51040111	Depreciación repuestos y herramientas
510402	Deterioro de propiedades, planta y equipo
51040206	Deterioro de maquinaria y equipo
51040211	Deterioro de repuestos y herramientas
510406	Mantenimiento y reparaciones
510407	Suministros materiales y repuestos
<b>52</b>	<b>Gastos</b>
<b>5201</b>	<b>Gasto de ventas</b>
520101	Sueldos salarios y demás remuneraciones
520102	Aportes a la seguridad social ( incluido fondos de reserva)
520103	Beneficios sociales e indemnizaciones
520104	Promoción y publicidad
<b>5202</b>	<b>Gasto administración</b>
520201	Sueldos
520202	Beneficios sociales e indemnizaciones
52020201	Aporte patronal
52020202	Aporte personal



52020203	13ª sueldo
52020204	14ª sueldo
520202	Aportes de seguridad social
520203	Mantenimiento y reparaciones
520204	Arrendamiento
520205	Seguros y reaseguros
520206	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
52020601	Agua
52020602	Energía eléctrica
52020603	Telecomunicaciones
520207	Depreciaciones
52020701	Propiedades, planta y equipo
5202070105	Muebles y enseres
5202070106	Maquinaria y equipo
5202070108	Equipo de computación
5202070111	Repuestos y herramientas
520208	Gasto deterioro
52020801	Propiedades, planta y equipo
5202080105	Muebles y enseres
5202080106	Maquinaria y equipo
5202080108	Equipo de computación
5202080111	Repuestos y herramientas
<b>5203</b>	<b>Gastos financieros</b>
520301	Intereses
52030101	Interés bancario
520303	Gastos de financiamiento de activos


<b>60</b>	<b>Ganancia (pérdida) antes del 15% a trabajadores e impuesto a la renta de operaciones continuas.</b>
61	15% participación trabajadores
62	Ganancia (pérdida) antes de impuestos
63	Impuesto a la renta causado
91	Utilidad a reinvertir (informativo)
9506	Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo
9507	Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo
96	Ganancia (pérdida) antes de 15% a trabajadores e impuesto a la renta
97	Ajuste por partidas distintas al efectivo
9701	Ajustes por gasto de depreciación y amortización
9702	Ajustes por gastos por deterioro (reversiones por deterioro) reconocidas en los resultados del periodo
9710	Ajustes por gasto por participación trabajadores

Fuente: Superintendencia de compañías  
Elaborado: La Autora

#### 1.4.6. Dinámicas de las cuentas contables

**Tabla 58**

**Dinámica de la cuenta Activo**


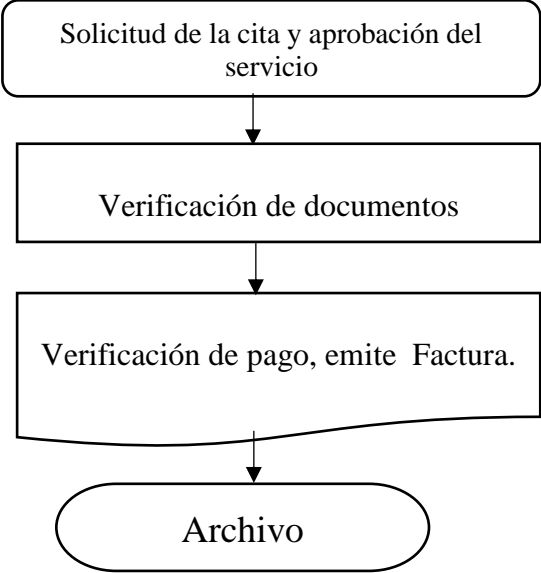
<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Activo	
Descripción de la cuenta	
<p>Los activos son todos los bienes, realizados de sucesos pasados, para lograr obtener un beneficio económico.</p>	
<p>Dinámica:</p> <p><b>Es una cuenta de carácter deudora, refleja en él debe excepto las cuentas incobrables y depreciaciones acumuladas, mismas que serán presentadas de manera separada de las correspondientes cuentas.</b></p>	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entradas de dinero en efectivo y equivalentes de efectivo.</b></li> <li>• <b>Adquisición de propiedad planta y equipo.</b></li> <li>• <b>Recaudación de dinero y cobros.</b></li> <li>• <b>Pagos anticipados.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desembolsos de efectivo</li> <li>• Deterioro propiedad, planta y equipo.</li> <li>• Consumo</li> </ul>

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 59

## Dinámica de la cuenta Caja


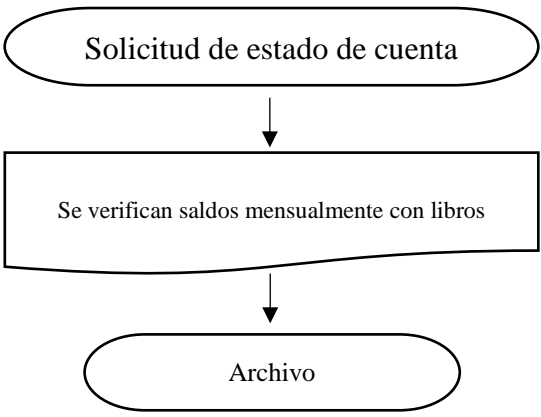
<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Caja	
Descripción de la cuenta	
La cuenta caja permite hacer los registros contables y movimientos económicos por la actividad comercial de la venta de servicios.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por las entradas de dinero en efectivo.</li> <li>• Por sobrantes de caja al efectuar arqueos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de gastos varios</li> <li>• Compra de materiales y de suministros de oficina.</li> <li>• Pago de sueldos y salarios.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los valores serán recaudados únicamente por el cajero de la microempresa.</li> <li>Se realizará una conciliación de saldos al final del mes, concordando con los registros contables.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A([Solicitud de la cita y aprobación del servicio]) --&gt; B[Verificación de documentos]     B --&gt; C[Verificación de pago, emite Factura.]     C --&gt; D([Archivo])   </pre>
Procedimientos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud de la cita y aprobación del servicio con el cliente y el vendedor del servicio.</li> <li>○ El vendedor realiza la orden de trabajo para la constatación de los artículos y servicios que necesita, solicitando por el vehículo.</li> <li>○ Se realiza la reparación y el lavado del auto del vehículo, verifica la factura y se archiva el documento.</li> </ul>	

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 60


## Dinámica de la cuenta Bancos

<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Bancos	
Descripción de la cuenta	
<p>La cuenta de bancos es la que se registran todos los valores que están en la cuenta bancaria de la microempresa por movimientos de depósitos, giros bancarios, retiros pagos de cheques.</p>	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas de dinero por recaudación.</li> <li>• Por donaciones.</li> <li>• Venta de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de utilidades.</li> <li>• Compra de materiales y de suministros de oficina.</li> <li>• Pago de sueldos y salarios.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<p>✚ Se debe realizar depósitos diarios del dinero que ingresa.</p> <p>✚ Se revisará que la cuenta bancaria este con fondos para no emitir cheques sin fondos y quedar mal con el banco.</p> <p>✚ Se debe realizar la conciliación bancaria todos los meses.</p>	 <pre> graph TD     A([Solicitud de estado de cuenta]) --&gt; B[Se verifican saldos mensualmente con libros]     B --&gt; C([Archivo])   </pre>
Procedimiento	
<p>Al final del mes la contadora encargada de los registros realiza la conciliación entre el banco y libros contables, para no emitir cheques o pagos indebidos con la conciliación bancaria.</p>	

Fuente: (Uribe, 2016)  
Elaborado: La Autora

Tabla 61

## Dinámica de la cuenta Documentos y cuentas por cobrar


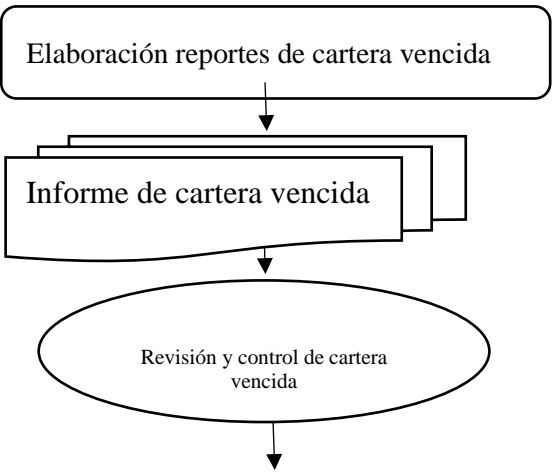
<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Documentos y cuentas por cobrar	
Descripción de la cuenta	
<p>Todos los valores que se registran representan derechos exigibles, de la microempresa por conceptos de servicios prestados, anticipos a proveedores, anticipos de remuneraciones y préstamos a trabajadores.</p>	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anticipos a los trabajadores de la microempresa.</b></li> <li>• <b>Renovación de cuentas por cobrar a clientes.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los anticipos recibidos.</li> <li>• Los pagos recibidos por el personal.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<p>📌 Se debe registrar en el momento realizado la transacción económica.</p> <p>📌 Revelar los saldos de estas cuentas mensualmente.</p>	<pre> graph TD     A[Revisión y Aprobación de créditos] --&gt; B[Prestación del servicio]     B --&gt; C[Emite orden de trabajo]     C --&gt; D[Proceso y seguimiento]     D --&gt; E[Factura]     E --&gt; F[Archivo de documentos]           </pre>

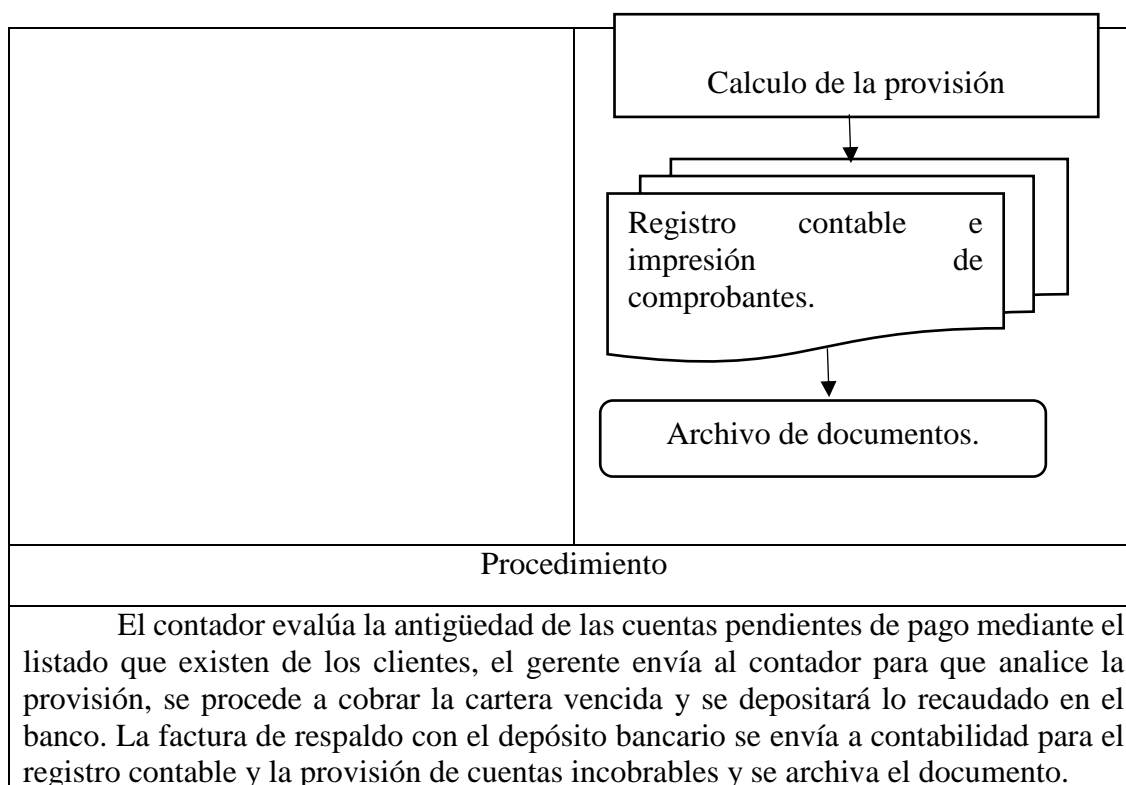
Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La contadora revisará el listado de clientes para emitir un crédito para prestar el servicio.</li> <li>○ Aprueba el crédito el Gerente, el operador mecánico realiza el servicio, acorde las necesidades del cliente.</li> <li>○ Se emite una orden de trabajo y se realiza el proceso y seguimiento pendiente de cobrar, se da un plazo de 7 días.</li> <li>○ El cliente acude a pagar en los 7 días y realiza la factura por el servicio prestado anteriormente y se archiva el documento.</li> </ul>

Fuente: (Uribe, 2016)  
Elaborado: La Autora

**Tabla 62**

**Dinámica de la cuenta Provisión de cuentas incobrables**


<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Provisión cuentas incobrables	
Descripción de la cuenta	
Se llaman cuentas incobrables porque, se registran de acuerdo con la ley un porcentaje autorizado, pendiente de cobrar. Y es de naturaleza deudora, porque está destinada a cubrir los saldos pendientes.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valor de cálculo de la Provisión</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la cuenta ha sido recuperada.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Se calculará el 1% del total de las cuentas por cobrar al final de ejercicio económico.</li> <li>✚ Se debe realizar un registro contable acorde a las normas internacionales, políticas aprobadas tanto por el estado y el gerente de la microempresa.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[Elaboración reportes de cartera vencida] --&gt; B[Informe de cartera vencida]     B --&gt; C([Revisión y control de cartera vencida])     C --&gt; D[ ]   </pre>



Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

**Tabla 63****Dinámica de la cuenta Inventarios**

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Inventarios	
Descripción de la cuenta	
La microempresa cuenta con un inventario de repuestos para la parte del servicio de mecánica, y lavado de autos.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconocimiento inicial de la cuenta.</b></li> <li>• <b>Adquisición de herramientas, repuestos y suministros para ser</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por uso de los suministros, repuestos, herramientas.</li> <li>• Por descuentos otorgados en las adquisiciones o en las condiciones de pago.</li> </ul>




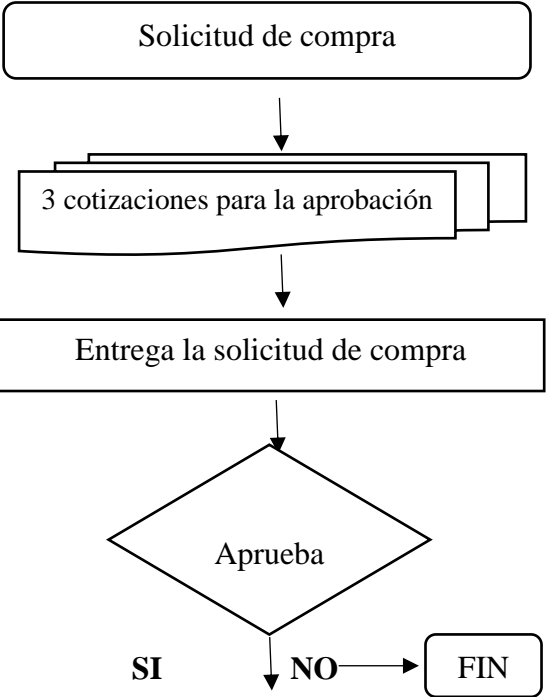
prestar los servicios en la entidad.	
Política General	
Política Contable	Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Se debe realizar por lo menos una vez al mes el inventario físico a cargo del Contador y Gerente del negocio para el buen manejo de los productos existentes.</li> <li>✚ Los inventarios de debe registrar contablemente al costo de adquisición.</li> <li>✚ La bodega está a cargo del operador de taller de mecánica.</li> </ul>	<pre> graph TD     A[Revisión de Inventarios] --&gt; B[Conteo físico]     B --&gt; C[Pedido de mercadería]     C --&gt; D[Métodos de cálculo]     D --&gt; E([Revisar / deterioro de mercadería])     E --&gt; F[Registro de transacciones]   </pre>
Procedimiento	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El bodeguero realiza el conteo físico de los inventarios semanalmente para realizar los pedidos a los proveedores.</li> <li>○ El contador debe registrar conciliado los saldos el valor real según el método de cálculo de los inventarios del negocio con firmas de respaldos en la documentación por parte del bodeguero.</li> <li>○ Revisar que los inventarios no estén en deterioro, por el bodeguero, para el realizar las transacciones contables.</li> </ul>	


Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 64

## Dinámica de la cuenta Propiedad planta y equipo



<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Propiedad planta y equipo	
Descripción de la cuenta	
La cuenta de Activo no corriente pertenecen todas las inversiones de dinero para en bienes, del cual se espera derechos y beneficios durante varios años.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adquisición de un bien inmueble.</b></li> <li>• <b>Compra de: Muebles y enseres, equipo de oficina y equipo de computación.</b></li> <li>• <b>Incremento de valoración del bien.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Venta de propiedad planta y equipo.</b></li> <li>• <b>Por dar de baja el bien valorizado.</b></li> <li>• <b>Disminución de valor.</b></li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<p>Los activos fijos deben estar codificados respectivamente, para el control.</p> <p>Llevar un registro del personal responsable que tenga la descripción del valor real, descripción del bien.</p> <p>Se realizará por lo menos 3 cotizaciones para buscar el mejor precio en cuanto al bien para la microempresa.</p>	 <pre> graph TD     A[Solicitud de compra] --&gt; B[3 cotizaciones para la aprobación]     B --&gt; C[Entrega la solicitud de compra]     C --&gt; D{Aprueba}     D -- SI --&gt; E[ ]     D -- NO --&gt; F[FIN]     style E fill:none,stroke:none   </pre>

 <b>Controles físicos permanentes por lo menos una vez al año.</b>	<div data-bbox="772 210 1321 734"> <p>Entrega proveedor solicita de compra</p> <p>↓</p> <p>Recepción e Inspección de la entrega</p> <p>↓</p> <p><b>SI</b></p> <p>FACTURA</p> <p>↓</p> <p>Archivo</p> </div>
Procedimiento	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>El contador para la adquisición de un bien, deberá verificar las necesidades para realizar la compra de un bien.</b></li> <li>○ <b>El contador debe realizar 3 proformas para realizar la compra del bien.</b></li> <li>○ <b>El contador debe comprar el mejor precio y comprar sobre todo calidad.</b></li> <li>○ <b>Analizar y realizar el registro contable para el uso del bien.</b></li> </ul>	

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora


**Tabla 65****Dinámica de la cuenta Depreciaciones**

<div data-bbox="400 1447 1182 1547"> <div data-bbox="400 1447 799 1547">“AUTOSERVICIOS KATS”</div> <div data-bbox="799 1447 1182 1547">   </div> </div>
Depreciaciones
Descripción de la cuenta
<p>Las depreciaciones son los desgastes físicos de los bienes o en términos contables se llaman activos tangibles por el uso que se realiza en la microempresa. Existen diferentes métodos de depreciación como el Método lineal o línea recta, método de unidades producidas, método acelerado (suma de dígitos).</p>

Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valor de depreciación calculada mensualmente.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acredita por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, daño pérdida o sustracción.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<p>La depreciación debe registrarse de acuerdo a los porcentajes de cada activo registrado en la ley, de restará conjuntamente con el bien depreciado.</p>	<pre> graph TD     A[Reglamentación vigente] --&gt; B([Análisis de la vida útil del bien])     B --&gt; C([Cálculo de la depreciación])     C --&gt; D[Registro contable de la depreciación]     D --&gt; E[Archivo de documentos]           </pre>
Procedimiento	
<p>El contador realiza el registro del cálculo de las depreciaciones acuerdo con los principios básicos y el método reglamentario o valido por el SRI y las normativas vigentes.</p> <p>Constatar el cálculo de las depreciaciones de los bienes para el respectivo análisis del uso de los bienes en la microempresa, por parte del contador y el gerente.</p>	

Tabla 66

## Dinámica de la cuenta Pasivo


<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Pasivo	
Descripción de la cuenta	
Están constituidas por todas las deudas y obligaciones que se debe pagar en el año en curso, desde el momento de apertura de la microempresa, porque fueron de utilidad para su funcionamiento.	
Dinámica: <b>Es una cuenta de carácter acreedor, y cada vez que se realice un abono su saldo aumenta.</b>	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por obligaciones contraídas para el financiamiento del negocio.</b></li> <li>• <b>Obligaciones por pagar.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por obligaciones contraídas pendientes de pago.</li> </ul>

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 67

## Dinámica de la cuenta Cuentas por pagar

<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Cuentas por pagar	
Descripción de la cuenta	
Todas las cuentas por pagar son las deudas de la microempresa a los proveedores por los servicios prestados (compra de mercadería).	
Dinámica	
Débito	Crédito


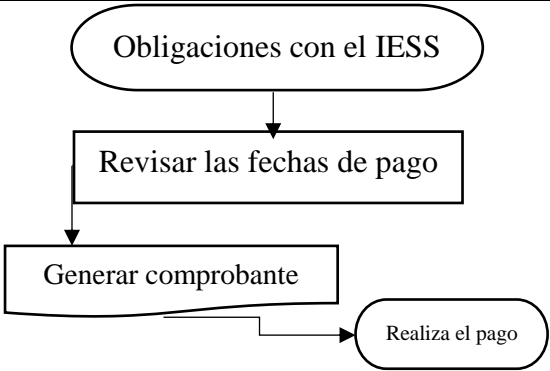
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desembolso de dinero por pago de nómina.</b></li> <li>• <b>Obligaciones causadas y pendientes de pago por obligaciones contraídas por utilidades.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de las obligaciones a los trabajadores.</li> </ul>
<b>Política General</b>	
<b>Política Contable</b>	<b>Proceso</b>
<p>Se espera liquidar en el curso de la operación de la microempresa.</p> <p>Debe liquidar dentro de un año desde la fecha del balance.</p>	<pre> graph TD     A([Analizar el auxiliar de Cuentas por pagar.]) --&gt; B[Facturas]     B --&gt; C[Plazos a tiempo]     C --&gt; D[Autorización del gerente]     D --&gt; E([Otorga el pago]) </pre>
<b>Procedimientos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>El contador revisara el auxiliar de cuentas por pagar.</b></li> <li>○ <b>Con las facturas se procede al pago de todas las obligaciones de pago sobre el sector público.</b></li> <li>○ <b>Los proveedores se cancelar a tiempo en el periodo o plazos definidos.</b></li> <li>○ <b>Cuando el pago es de una cantidad alta se otorgara un oficio al gerente para la autorización.</b></li> </ul>	

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 68

## Dinámica de la cuenta Aportes al IESS por pagar


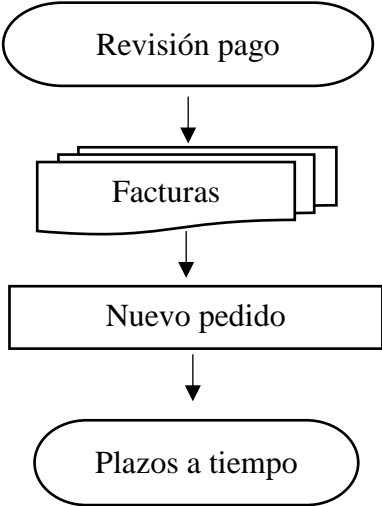
<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Aportes al IESS por pagar	
Descripción de la cuenta	
Representan las obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al momento que los trabajadores son afiliados en la microempresa. Son de carácter obligatorio para el negocio.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por el pago de aportes.</b></li> <li>• <b>Pago de las obligaciones pertenecientes a los beneficiarios.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de determinar el valor a pagar.</li> <li>• Por el valor de la obligaciones laborales de pago.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe realizar un cronograma de pagos.</li> <li>Los pagos deben ser autorizados y aprobados para cumplir con el IESS.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A([Obligaciones con el IESS]) --&gt; B[Revisar las fechas de pago]     B --&gt; C[Generar comprobante]     C --&gt; D([Realiza el pago])   </pre>
Procedimientos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>El contador debe cumplir con las obligaciones y revisar las fechas establecidas para aportar los pagos al IESS.</b></li> <li>○ <b>Genera el comprobante de pago y realiza la cancelación todo esto será realizado por el contador.</b></li> </ul>	

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 69

## Dinámica de la cuenta Otras cuentas por pagar (Proveedores)

<div> <div>“AUTOSERVICIOS KATS”</div>  </div>	
Otras cuentas por pagar (Proveedores)	
Descripción de la cuenta	
Son obligaciones contraídas por la microempresa por concepto de adquisición de varios proveedores elementos necesarios para el funcionamiento de la misma.	
Dinámica	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pago a socios por concepto de dividendos y excedentes.</b></li> <li>• <b>Por abono o cancelación de la obligación.</b></li> <li>• <b>Por pagos que se realicen conforme los vencimientos pactados.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de dividendos y excedentes aprobados por la Gerencia.</li> <li>• Por valor de otras cuentas por pagar.</li> </ul>
Política General	
Política Contable	Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Se espera liquidar a los proveedores en los tiempos definidos.</li> <li>📌 Debe liquidar dentro de un año desde la fecha del balance.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A([Revisión pago]) --&gt; B[Facturas]     B --&gt; C[Nuevo pedido]     C --&gt; D([Plazos a tiempo])   </pre>




Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>El contador revisara el auxiliar de cuentas por pagar a los proveedores.</b></li> <li>○ <b>Se revisa las facturas anteriores y se realiza el pago.</b></li> <li>○ <b>Realiza el nuevo pedido para los inventarios.</b></li> <li>○ <b>Los proveedores se cancelar a tiempo en el periodo o plazos definidos.</b></li> </ul>

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

**Tabla 70****Dinámica de la cuenta Patrimonio Neto**


	
Patrimonio Neto	
Descripción de la cuenta	
<p>Esta cuenta se conforma al inicio de las actividades por las aportaciones. Representa la inversión efectuada por el Gerente de la Microempresa y significa todo el activo y pasivo del negocio.</p>	
<p>Dinámica:</p> <p><b>Es una cuenta acreditada con aportes en bienes valores o derechos del empresario.</b></p>	
Débito	Crédito
<b>Inversiones realizadas para el mejoramiento de la microempresa.</b>	Aporte del Gerente propietario.

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 71

## Dinámica de la cuenta Ingresos


	
Ingresos	
Descripción de la cuenta	
<p>Los ingresos se acreditaran a los activos de manera que se van aumentando el capital por los ingresos generados.</p>	
<p>Dinámica:</p> <p><b>Es una cuenta de carácter acreedor en la cual se registran las ganancias que incrementan los beneficios económicos.</b></p>	
Débito	Crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valor de intereses ganados por los créditos otorgados.</li> </ul>
Control Interno	
<p><b>Todo ingreso generado a favor de la microempresa será registrado en el saldo contable y deberá estar cuadrado.</b></p>	

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

Tabla 72

## Dinámica de la cuenta Gastos

	
Gastos	
Descripción de la cuenta	
<p>Los gastos son los saldos necesarios para la administración de la microempresa. Agrupa las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en los que incurre el ente económico en el desarrollo del giro normal de su actividad.</p>	
<p>Dinámica:</p> <p>Las cuentas de gastos al final del ejercicio económico, se cancelarán con cargo a la cuenta pérdida y ganancias.</p> <p><b>Los gastos se pueden clasificar en operaciones y no operacionales.</b></p>	
Débito	Crédito


○ <b>Por la cancelación de gastos varios para el funcionamiento de la microempresa.</b>	○ Por la cancelación al cierre de ejercicio.
---	--

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

**Tabla 73**

**Dinámica de la cuenta Costos**

	
Costo	
Descripción de la cuenta	
Se considera costo al valor que se le aumenta a un artículo para conseguir determinada artículo o servicio para ser vendido.	
<b>Agrupar las cuentas que representan la acumulación de los costos directos e indirectos necesarios en la elaboración de productos y/o prestación de los servicios vendidos, de acuerdo con la actividad social desarrollada por el ente económico, en un período determinado.</b>	
<b>Débito</b>	<b>Crédito</b>
○ <b>Valor de costo de la venta.</b>	○ Por la costó de una devolución de una venta.

Fuente: (Uribe, 2016)

Elaborado: La Autora

**2. Registros Contables**

- a) Libro diario
- b) Libro mayor
- c) Balance de comprobación
- d) Estado de situación financiera
- e) Estado de resultados consolidados
- f) Estado de cambios en el patrimonio
- g) Estado de flujo de efectivo

Los registros contables mencionados, anteriormente se anexan en la parte final del documento, como referencia para esta microempresa en vista de que se trata de una persona natural no obligada a llevar contabilidad.

### **33.5. Control interno**

#### **3.5.1. Normas de control interno**

**Ambiente de control.-** Aporta en la microempresa a que se realiza de manera adecuada las actividades y que se cumplan las responsabilidades delegadas para tener un buen funcionamiento en la organización, esto implica a que los empleados cumplan con los valores, compromisos se respete a las autoridades y sobre todo se realice la asignación de autoridades según la estructura organizativa.

**Evaluación del riesgo.-** La evaluación de los riesgos se debe establecer con mecanismo para identificar, analizar y controlar los riesgos para cumplir los objetivos institucionales y lograr tener una respuesta al riesgo rápidamente.

**Actividades de Control.-** En cuanto a las actividades de control el encargado y responsable de realizar las normas y políticas y revisar los procedimientos para evitar riesgos es el Gerente con esto lograremos proteger y conservar los activos de la microempresa y tener un adecuado control de la información financiera logrando procesamiento de la información a lo largo de los procesos y realizando controles físicos del buen uso y cuidado de los activos documentando dicha información, en cuanto a la separación de funciones deben ser de carácter incompatible, en cuanto a otros controles podemos revisar las transacciones y utilización de los formularios y los sistemas de seguridad tener un control eficaz de todos los sistemas de la microempresa.

**Supervisión.-** Los directivos de la microempresa establecerán los procedimientos de los procesos y operaciones para el lograr un cumplimiento la eficacia y eficiencia logrando un seguimiento posterior del control interno y poder retroalimentarse adoptando medidas de prevención y corrección con una cultura organizacional transparente y orientada a los objetivos de la entidad.

### **ANÁLISIS DEL CAPÍTULO:**

En la propuesta que se refiere al capítulo 3, se realizó el diseño del manual de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa “Autoservicios Kats”, basados en objetivos específicos, con la creación de la filosofía institucional, objetivos estratégicos, plan de acción y valores empresariales. Se creó en la parte del manual de procedimientos: la estructura organizacional funcional, las políticas institucionales, mapa de proceso de la estructura organizacional la cadena de valor basada en la infraestructura, gestión e implementación de maquinaria el abastecimiento de materiales como base primordial, en lo que se refiere a los procesos se dio forma al procedimiento de ventas, contable, procedimiento de contratación de personal, control interno y sus flujogramas. También se realizó un respaldo con la creación de la documentación como la orden de trabajo, comprobantes de clientes y la factura. En la parte del manual de funciones se describió las ocupaciones del gerente propietario área administrativa y ventas, contador área de finanzas, mecánico en el área técnica. . El manual contable se conceptuó en un plan de cuentas, la descripción de las dinámicas de las cuentas basadas en políticas de control, los registros contables se realizó formatos para el negocio como: el diario general, libro mayor, balance de comprobación, estado de situación financiera, estado de resultados consolidado, estado de cambio en el patrimonio y el estado de flujo de efectivo y las notas aclaratorias. Los indicadores financieros y un control interno.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

En lo que se refiere al presente capítulo de análisis de impactos, se tomara en cuenta una tabla adjunta para observar qué señales nos deja en la investigación del presente manual.

La tabla de matriz de impactos nos indica cómo se va a valorar los impactos, de tal manera cuantitativa y cualitativa.

**Tabla 74**  
**Matriz de Impactos**

Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa
3	Impacto Alto Positivo
2	Impacto Medio Positivo
1	Impacto Bajo Positivo
0	No hay impacto
-3	Impacto Bajo Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Alto Negativo

Elaborado: La Autora  
Fuente: Investigación Propia

Los impactos que se aplicaran a esta investigación como análisis serán los siguientes:

- Impacto Económico
- Impacto Educativo
- Impacto Ecológico
- Impacto Organizacional

La fórmula para calcular los impactos será la siguiente:

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Números de indicadores}}$$

#### 4.1. Impacto Económico

**Tabla 75**  
**Impacto Económico**

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Incremento de utilidades							X	3
Obligaciones tributarias						X		2
Optimización de recursos							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

Elaborado: La Autora

$$\text{Impacto Económico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Números de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Económico} = \frac{8}{3} = 2,66$$

#### Análisis:

El resultado obtenido es un valor de 2,66 dando como un valor cualitativo alto positivo.

#### Incremento de utilidades

En este indicador podemos decir que el incremento de utilidades es vital en la microempresa, por lo que se ha realizado la definición de las actividades mediante la aplicación de un manual lo que evitará egresos innecesarios.

#### Obligaciones Tributarias

Con el pago de las obligaciones con el estado podemos desarrollarse como microempresa en la captación de los clientes y mejora las ventas, porque se emite facturas de respaldo por los servicios prestados por parte de la entidad.

## Optimización de recursos

Con respecto a la optimización de los recursos será de manera positiva en la microempresa, porque el desarrollo de la propuesta con direccionamiento de las tareas para cada uno de los procesos está definido.

### 4.2. Impacto Educativo

**Tabla 76**

#### Impacto Educativo

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Guía de apoyo							X	3
Capacitación					X			1
Existencia de una buena comunicación							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>7</b>

Elaborado: La Autora

$$\text{Impacto Educativo} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Números de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Educativo} = \frac{7}{3} = 2.33$$

#### Análisis:

El impacto educativo ha arrojado un resultado de 2,33 esto se lo interpreta un Impacto Medio Positivo.

#### Guía de apoyo

Con la existencia del manual se tiene esa fuente de consulta y de apoyo a la vez, como en esta investigación realizada se desarrolló fundamentos teóricos, basados en las destrezas y habilidades de los empleados de la microempresa eso ayudara al mejoramiento de desempeño de todos los que conforman esta entidad.



## Capacitación

La base de capacitación en la microempresa es una fortaleza por lo que el proyecto actual desarrollado en la microempresa ha logrado desarrollar el reglamento y mostrar las directrices para trabajar adecuadamente y tener una buena comunicación entre los empleados y directivos.

### Existencia de una buena comunicación

El manual práctico los conocimientos teóricos y los fundamenta en esta guía, por lo que este trabajo será aplicado en la microempresa, para las prácticas de los conocimientos escritos en la investigación realizada y será de sustento de impulso para la excelente comunicación.

### 4.3. Impacto Ecológico

**Tabla 77**

#### Impacto Ecológico

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Adecuada eliminación de aguas residuales.			<b>X</b>					-1
Optimización del agua para lavar los carros.						<b>X</b>		2
Cuidado de productos tóxicos a los empleados.						<b>X</b>		2
<b>TOTAL</b>								<b>3</b>

Elaborado: La Autora

$$\text{Impacto Ecológico} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Números de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Ecológico} = \frac{3}{3} = 1$$

**Análisis:**

El impacto ecológico afecta en la microempresa, con un resultado de 1 Bajo Positivo.

**Adecuada eliminación de aguas residuales**

La eliminación de aguas residuales en la microempresa se la realiza a través de la recolección en tanques con el fin de no contaminar el medio ambiente pero lamentablemente no se las trata con ningún mecanismo.

**Optimización del agua para lavar los carros**

La microempresa presta el servicio de lavado de autos ahorrando agua para lavar los autos primero se moja al carro y luego se lo lava, esto no quiere decir que porque use menos se realice mal el trabajo.

**Cuidado de productos tóxicos a los empleados**

Los empleados tienen los implementos de trabajo para el manejo de productos tóxicos, en la microempresa se preocupan por los empleados.

**4.4. Impacto Organizacional****Tabla 78****Impacto Organizacional**

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Designación de cargos						X		2
Desempeño Laboral							X	3
Satisfacer los clientes							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

Elaborado: La Autora

$$\text{Impacto Organizacional} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Números de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Organizacional} = \frac{8}{3} = 2,66$$

### **Análisis:**

El resultado del impacto organizacional nos da un valor de 2,66 que se refiere al Impacto Alto Positivo.

### **Designación de cargos**

La buena designación de cargos a cada uno de los empleados ayuda a la microempresa a realizar servicios de calidad a los clientes.

### **Desempeño Laboral**

Con las capacitaciones que se realiza en la microempresa se supervisa el desempeño laboral, para la mejora continua.

### **Satisfacer los clientes**

La satisfacción de clientes depende de todos los indicadores antes mencionados porque si no se les aplica la microempresa conseguiría ingresos.

## **4.5. Impacto General**

**Tabla 79**

### **Impacto General**

Indicador	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Económico							X	3
Impacto Educativo						X		2
Impacto Ecológico					X			1
Impacto Organizacional							X	3
<b>TOTAL</b>					1	2	6	<b>9</b>

Elaborado: La Autora

$$\textit{Impacto General} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{Nùmeros de indicadores}}$$

$$\textit{Impacto General} = \frac{9}{4} = 2,25$$

**Análisis:** El impacto general nos da un valor de 2,25 equivalentes a un Impacto Medio Positivo.

La presente investigación del desarrollo del manual se realizará de manera adecuada a las necesidades de la microempresa para su buen manejo de recursos, procedimientos, normas y reglamentos, esto nos ha reflejado en los resultados estudiados anteriormente dando un impacto medio positivo, para brindar un servicio de calidad a toda la distinguida clientela.

## CONCLUSIONES

- Para poder llegar a las conclusiones, del presente trabajo investigativo se ha determinado que la Microempresa de Autoservicios Kats ubicada en la provincia de Imbabura en el cantón Ibarra, no ha contado con un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS para direccionamiento de la entidad y saber las destrezas y habilidades de cada uno de los empleados y aplicar políticas contables y tener un ingreso económico y utilidad para esta entidad.
- En el diagnóstico situacional se pudo determinar las carencias de bases filosóficas, la esencia y forma de la organización empresarial, con un resultado de mejoramiento de los procesos empresariales.
- La presente investigación en la microempresa se realizó para lograr sustentar bases teorías fundamentadas y escritas para el buen desempeño del personal, implementando una base filosófica, de misión, visión, principios y valores que identifiquen hacia dónde va el negocio también con el organigrama funcional se puede observar la descripción de funciones entonces se entenderá las jerarquías de cada uno de los cargos establecidos.
- En la Propuesta se realiza como soporte del planteamiento de bases filosofías institucionales, organigramas, este manual apoya para el mejoramiento de las actividades empresariales, también se ha establecido los procesos, formatos de documentos de respaldo, descripción de las funciones y en la parte contable todo lo que se refiere a formatos de la información financiera.
- Autoservicios Kats no ha realizado ningún estudio de impactos para conocer las afectaciones que está causando hacia la parte externa de la microempresa, los datos ha arrojado como resultados un **impacto medio positivo** eso nos indica que no está causando ningún daño relevante tanto internamente como externamente.

## RECOMENDACIONES

- Con la creación de un reglamento de trabajo, normas y políticas planteados en el presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS** se desea que la microempresa aplique todo lo planteado garantizando un proceso empresarial de calidad.
- Con la creación de la Filosofía Institucional se aportará a la microempresa para dar el direccionamiento al negocio dando a conocer en un lugar visible las bases filosóficas, que todos sus colaboradores aporten a este cambio y dar una dirección de la misma.
- Con el sustento de fundamentos teóricos se puede utilizar el manual como una fuente de consulta y aporta para lograr el mejor desempeño de las actividades en toda la entidad y tratar de que no exista errores.
- La creación de un plan de cuentas actualizado, estados financieros, tipos de asientos contables con la normativa legal vigentes aportara para que la microempresa pueda lograr crecer de pequeña empresa a grande y llevar la contabilidad creando utilidades e ingresos para poder competir. La entidad debe apoyarse y buscar el asesoramiento contable de profesionales.
- La responsabilidad de la aplicación del manual de procedimientos es de vital importancia porque es una guía para realizar y llevar adecuadamente un sistema administrativo y financiero y poder saber los detalles económicos y lograr tomar decisiones relevantes para este negocio. Y seguir actualizándose con las políticas y normas para lograr el crecimiento positivo a la misma.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alicia Bolivar Cruz, M. d. (2014). *Economia y Direcció de Empresas Colecció de Acceso*, N° 7 *Curso preparacion de acceso a la universidad para mayores de 25 años*. España: Universidad de la Palmas de BGran Canaria.
- Aragòn, O. G. (2013). *Fundamentos de Adminitració de Empresas (Libro digital)*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Cripriano, L. G. (2014). *Proceso administrativo*. Mexico: Patria.
- Fierro Martínez, À. M., & Milena, F. C. (2015). *Contabilidad general con enfoque Niif para las pymes (5a.ed)*. Bogota: Eco Ediciones.
- Gaitàn, R. E. (2015). *Control interno y fraudes Analisis de Informe COSO I,II,III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Eco Ediciones .
- Gaitàn, R. E. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gonzalo, D. (2014). *Atenció al cliente en el proceso comercial*. Logroño: Tutor Formació.
- Guerrero, C., & Galindo, F. (2014). *Contabilidad I*. Mexico: Patria.
- Hernàndez, M. (2014). *Administració de empresas*. Madrid: Piramide.
- Martínez Lòpez, E. (2013). *Proyecto y vialidad del negocio o microempresas : creacion y gestion de microempresas*. Màlaga: IC Editorial.
- Padilla, V. G. (2014). *Introduccion a las Finanzas*. Mexico: Patria.

- Padilla, V. G. (2015). *Análisis Financiero un enfoque integral*. Mexico: Patria.
- Reyes, J. C., & Alvarado, J. F. (2014). *Contabilidad para administradores*. Mexico: Patria.
- Sànchez, J. (2013). *La fidelizaciòn en los centros deportivos*. Barcelona: UOC.
- Somoza, A. (2016). *Estados Contables*. Barcelona: Editorial UOC.
- Torres Hernàndez, Z. (2014). *Teorìa general de la administraciòn(2a.ed.)*. Mexico: Patria.
- Van Laethem Nathalie, L. Y.-M. (2014). *La Caja de herramientas Mercadotecnia*. Mexico: Patria.



## LINKOGRAFÍAS

- *IESS*. (s.f.). Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/obligaciones>
- Maje, D. (2016). *Gestion Org.* Obtenido de Gestion Org: <http://www.gestion.org/economia-empresa/35184/las-ventajas-de-las-microempresas/>
- *SRI*. (s.f.). Obtenido de SRI: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/guias-tributarias>
- *SRI*. (s.f.). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/102>
- *SRI* . (s.f.). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/impuesto-a-la-renta>
- Laborales, M. d. (s.f.). *Ministerio de Relaciones Laborales* . Obtenido de Ministerio de Relaciones Laborales : <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/BANCO-DE-PREGUNTAS-CONTRATOS.pdf>.

# ANEXOS

## ANEXO 1 Entrevista dirigida al propietario de “Autoservicios Kats”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE “AUTOSERVICIOS KATS” QUE  
SE ENCUENTRA UBICADA EN EL BARRIO YACUCALLE DE LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**1. ¿La microempresa cuenta con un Plan Estratégico?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿La microempresa consta con una Estructura Orgánica Funcional y Principios y Valores?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿La microempresa tiene Normas de Control, que son acatados por los empleados?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿En cuanto al Ambiente de Control la microempresa se rige con Reglamentos?**

.....  
.....  
.....

5. **¿En cuanto a los Sistemas Contables, la microempresa Autoservicios Kats cuenta con un Plan de Cuentas y Estados Financieros?**

.....  
.....  
.....

6. **¿La microempresa tiene una Cartera de Clientes establecida para poder aplicar descuentos, promociones?**

.....  
.....  
.....

7. **¿La microempresa tiene Reglamento de Contratación de Personal en donde se especifique el perfil del empleado?**

.....  
.....  
.....

8. **¿La microempresa realiza una Evaluación del desempeño?**

.....  
.....  
.....

**ANEXO 2 Encuesta al recurso humano de la microempresa “Autoservicios Kats”****UNIVERSIDAD TÈCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMIISTRATIVAS Y ECONÒMICAS****CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÌA****ENCUESTA DIRIGIDA AL RECURSO HUMANO QUE TRABAJA EN LA  
MICROEMPRESA “AUTOSERVICIOS KATS”****Indicaciones:**

- La presente encuesta se realiza con fines estudiantiles.
- Marque con un X las respuestas que crean convenientes.

**EDAD:** **GÉNERO:** Masculino  Femenino **Preguntas:**

1. ¿Usted conoce si la microempresa cuenta con Misión, Visión y Principios y Valores?

Sí No 

2. ¿Existen planes y programas de capacitación para el personal que labora en la microempresa de Autoservicios Kats?

Sí No 

3. ¿Conoce usted como trabajador si existen Reglamentos y Normas de Control Interno?

Sí No

4. ¿Sabe usted si en la microempresa de Autoservicios Kats cuenta con un organigrama?

Sí ☐

No ☐

5. ¿La microempresa cumple con obligaciones laborales ante los empleados?

Sí ☐

No ☐

6. ¿Qué tiempo de trabajo labora en la MICROEMPRESA?

0-1 año	
2 a 3 años	
Más de tres años	

7. ¿Las instalaciones de la microempresa son las adecuadas para laborar con eficiencia en el trabajo?

Sí ☐

No ☐

8. ¿Cuál es la razón que le impulsa trabajar en la microempresa?

Necesidad	
Superación	

**9. ¿Usted considera que el Ambiente de Trabajo es ?:**

Muy Favorable	
Favorable	
Desfavorable	

**10. ¿El pago de sueldos son otorgados de forma puntual hacia los empleados?**

Sí ☐

No ☐

### ANEXO 3 Encuesta dirigida a los clientes de la microempresa “Autoservicios Kats”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA MICROEMPRESA “AUTOSERVICIOS KATS”**

**Indicaciones:**

- La presente encuesta se realiza con fines estudiantiles.
- Marque con un X las respuestas que crean convenientes.

**EDAD:**

**GÉNERO:** Masculino  Femenino

**Preguntas:**

**1. ¿Conoce usted Autoservicios Kats?**

Sí

No

**2. ¿Cuándo usted realiza un servicio por parte del recurso humano en Autoservicios Kats como considera la atención?**

Excelente	<input type="text"/>
Muy Buena	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>



3. **¿Cómo considera usted que los precios actuales están de acuerdo con los servicios prestados en la microempresa Autoservicios Kats?**

Altos	
Medios	
Bajos	

4. **¿Qué opina usted de la ubicación de las instalaciones de la microempresa Autoservicios Kats?**

Excelente	
Muy Buena	
Regular	

5. **¿Qué le parece a usted los descuentos, beneficios de la microempresa Autoservicios Kats?**

Excelente	
Muy Buena	
Regular	

6. **¿Sabe usted si la microempresa Autoservicios Kats brinda créditos para los clientes frecuentes?**

Sí ☐

No ☐

7. **¿La microempresa Autoservicios Kats entrega los servicios en los plazos establecidos?**

Sí ☐

No ☐

**8. Cómo conoció usted de la microempresa Autoservicios Kats?**

Publicidad	
Por otros clientes	
Redes Sociales	

**9. ¿Cuál es el beneficio más importante que recibe por parte de la Microempresa Autoservicios Kats?**

Calidad	
Variedad	
Buena Atención	

**10. ¿Cree usted que la microempresa Autoservicios Kats tiene que mejorar en?:**

Atención	
Calidad	
Entrega de Servc.	

## ANEXO 4 Encuesta dirigida a los proveedores de la microempresa “Autoservicios Kats”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA MICROEMPRESA “AUTOSERVICIOS KATS”

**Indicaciones:**

- La presente encuesta se realiza con fines estudiantiles.
- Marque con un X las respuestas que crean convenientes.

EDAD:

GÉNERO: Masculino  Femenino

**Preguntas:**

1. ¿Cuándo usted visita la microempresa Autoservicios Kats el trato que recibe es?

Excelente	
Muy Buena	
Regular	

2. ¿La microempresa cumple con los plazos señalados para los pagos por concepto de compra de llantas y repuestos para el servicio de mantenimiento que se da a los autos?

Siempre	
Casi Siempre	
Rara vez	

3. **¿Usted como proveedor ofrece garantías de los productos que se otorgan a la microempresa?**

Siempre	
Casi Siempre	
Rara vez	

4. **¿Usted como proveedor de la microempresa Autoservicios Kats ofrece asesorías de los productos que se otorga?**

Siempre	
Casi Siempre	
Rara vez	

5. **¿En qué categoría del listado de sus clientes se encuentra la Microempresa Autoservicios Kats actualmente: ?**

Importantes	
Medios	
Regulares	

**ANEXO 5 “Instalaciones de la Microempresa Autoservicios Kats”**

**ANEXO 6 Instalaciones parte exterior de la microempresa.**



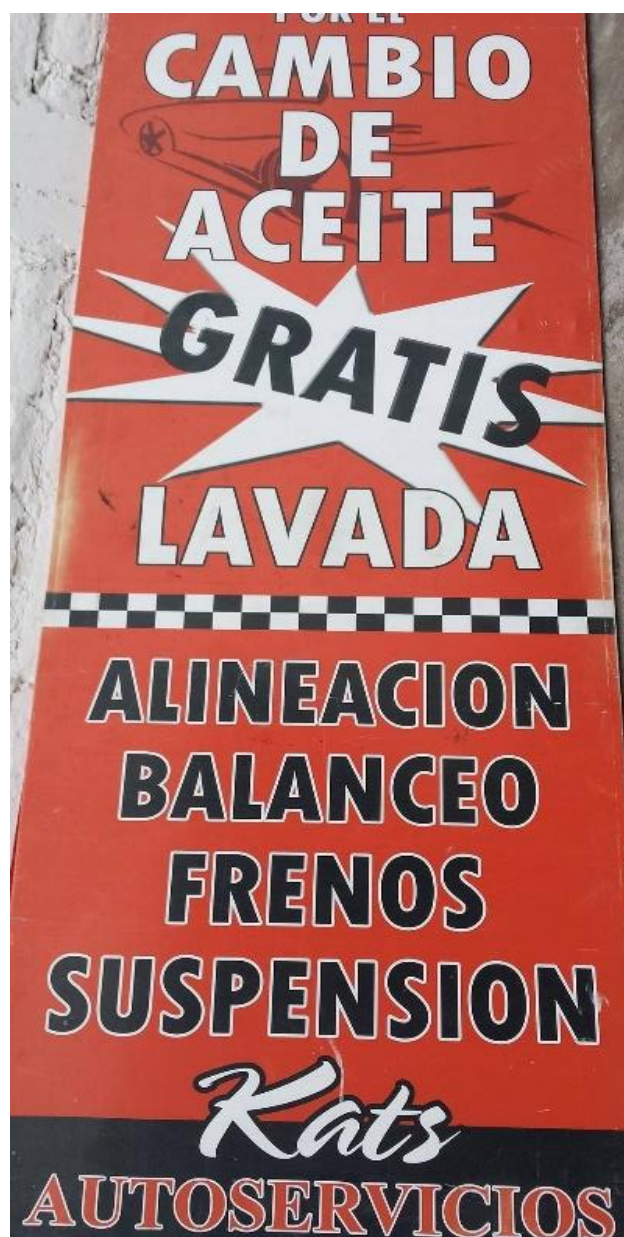


**ANEXO 7 Instalaciones de la microempresa zona de alineación.**



**ANEXO 8 Personal de Operaciones Mecánicas**



## ANEXO 9 Campañas publicitarias



## ANEXO 10 Registro Único de contribuyentes

 **REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**PERSONAS NATURALES**  ...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1001857190001  
APELLIDOS Y NOMBRES: TABOADA SALAZAR KLEVER ALEJANDRO

NOMBRE COMERCIAL: OTROS  
CLASE CONTRIBUYENTE: S/N  
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO  
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 27/07/1976  
FEC. INSCRIPCIÓN: 27/03/2003  
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 27/03/2003  
FEC. ACTUALIZACIÓN: 05/08/2016  
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:


**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
FABRICACION DE PRODUCTOS DE ACERO

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
Provincia: IMBABURA Canton: IBARRA Parroquia: CARANQUI Calle: PRINCIPAL Numero: 11 Referencia: CONDOMINIO PORTAL DEL RETORNO CASA CUATRO VIA A SANTA LUCIA A SEIS CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS LA CANDELARIA Telefono: 062653249 Email: clevertab@hotmail.com E-mail: clevertab@hotmail.com

**DOMICILIO ESPECIAL**  
SN

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**  
\* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		ABIERTOS		CERRADOS	
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1		1		0
JURISDICCIÓN	1 ZONA 11 IMBABURA				



ligo: RIMRUC2017000125730  
ha: 27/01/2017 11:19:39 AM

1 de 2

## **ANEXO 11 Reglamento interno de trabajo para la entidad “AUTOSERVICIOS KATS”**

Reglamento Interno para la Microempresa “AUTOSERVICIOS KATS” ejecutará las normas y reglamentación en base a las necesidades, de los trabajos ejecutados diariamente, este Reglamento se respetará y se aplicará de manera obligatoria y se tomará medidas de faltas indebidas al trabajo acorde a lo escrito actual.

### **Capítulo I**

#### **Ámbito de aplicación**

**Art.-1.**El presente reglamento se lo realiza para normalizar, regular las obligaciones del patrono y del obrero en base normativas y formatos del Ministerio de Trabajo como el Código del Trabajo.

**Art.2-**La Microempresa a la que se regulara es “AUTOSERVICIOS KATS”, por lo que se denominan bajo su EMPLEADOR y sus trabajadores como obreros.

**Art.3.**El reglamento es de carácter obligatorio acatarlo, y saber su normas para cumplir las debidas responsabilidades, nadie quedara expuesto todos se regirán por lo escrito en este documento.

### **Capítulo II**

#### **Selección del personal**

**Art.4. Incorporación.** Se realiza el reclutamiento del personal de acuerdo a la necesidad de en la microempresa, con una impresión de aviso en la parte de afuera del local, acorde al cargo y los requisitos que se debe contar, y fecha de contratación.

**Art.5.Requisitos.** Se solicita la recepción de las carpetas, para los aspirantes que cumplan los debidos requisitos:

- a) Hoja de vida.
- b) Copia de la cedula y papeleta de votación.
- c) Certificados de Antecedentes Penales.
- d) Certificados de Trabajo.
- e) Certificados de Estudios.
- f) Certificados de Honorabilidad.
- g) Foto Actualizada tamaño carnet.

**Art.5.Elección.** El Gerente recopilara las carpetas y en vista de los requerimientos que tiene la microempresa se procede a las entrevistas con el recurso humano idóneo para el cargo.

### **Capítulo III**

#### **Del contrato de trabajo**

**Art.6 Clausulas y Requisitos.** Para llegar a un acuerdo con el contrato se deberá cumplir una serie de requisitos y clausulas bajo la normativa del Código de Trabajo:

El **Art.8.Contato individual.** El contrato de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otras personas a la prestación de servicios, bajo la dependencia con un salario acordado. En el **Art.45. Obligaciones del trabajador.** Ejecutar su trabajo con los términos del contrato. Se tomará en cuenta el Art.42 Obligaciones del Empleador.

**Art.9. Jornada de Trabajo** La Jornada de Trabajo diaria será de las 8 horas reglamentarias, en caso de pasar de 40 horas semanales, eso se llamará horas extras o suplementarias basándonos en el **Art 47, 50,55** del Código de Trabajo.

**Art.10. Horario.** El horario de trabajo es desde 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 de lunes a sábados y el día domingo de descanso. Se deberá registrar la firma de horario de entrada y salida en la hoja de asistencias todos los días para realizar el pago a fin de cada mes.

**Art.11.Atrasos y ausencias del trabajo** Los trabajadores deberán llegar puntuales en caso de no ser de esta manera, se deberá recuperar las horas pérdidas o ser descontadas, solo en caso de fuerza mayor se realizará el debido permiso del trabajo. Se podrá llegar con 10 minutos tarde al trabajo.

**Art.12.Faltas.** Si el recurso humano va a faltar se deberá avisar con un día de anticipación al gerente con un oficio indicando las causas de la falta, para tomar las medidas pertinentes, en caso de enfermedad se deberá presentar el certificado médico validado por el IESS en un plazo de no exceder las 48 horas. Es válido faltar sin avisar una vez al mes sin aviso en caso de fuerza mayor.

**Art.13. Remuneraciones.** El sueldo se pagará cada 2 del mes siguiente trabajado cumplidamente, revisando la hoja de asistencias con sus respectivas firmas, si no está de acuerdo con el pago se revisará conjuntamente la documentación.

En caso de pedir un adelanto de sueldo se deberá llenar un documento de respaldo tanto para el empleador como para el trabajador (vez al mes).

**Art.14.Vacaciones.** Las vacaciones se realizarán en un periodo acordado según las disposiciones del gerente y las necesidades del trabajador. El Gerente deberá imponer los días de vacaciones al trabajador, en base a las necesidades de la microempresa. En caso de fuerza

mayor que solicite el trabajador las vacaciones, se solicitara con un oficio indicando las causas para la salida de las vacaciones, para tomar las debidas soluciones ante el caso, si el trabajador no gozará de sus vacaciones deberán de pagadas de acuerdo con el tiempo laborado en la microempresa (revisar el Art.69.del Código del Trabajo).

## **Capítulo V**

### **Organización y obligaciones del trabajo**

**Art.15.** El deber del trabajador es desarrollarse en sus tareas diarias con responsabilidad y concentración para evitar sanciones por parte del empleador, el servicio se deberá entregar en el momento indicado bajo las necesidades del cliente.

**Art.16.** Todos los materiales y herramientas se deberá guardar en bodega sin excepciones, con el debido mantenimiento respectivo y demás elementos de trabajo para el desarrollo del servicio adecuado y correcto, en caso de dañar un implemento de trabajo se deberá revisar las causas del daño con el gerente para tomar las medidas pertinentes del caso.

**Art.17.Limpieza.**El lugar de trabajo se deberá tener limpio para dar una buena presentación a los clientes y la microempresa.

**Art.18.Seguridad.**El empleador deberá revisar y estar al pendiente de la maquinaria con un mantenimiento mensual para no poner en riesgo a sus empleados.

**Art.19.Prohibicion del trabajador.** No se deberá realizar las siguientes actividades en horarios del trabajo:

- a) Tomar licor o venir aliento a licor al trabajo.
- b) No se debe comer en horarios de trabajo.
- c) Fumar en momentos de tareas laborales.

- d) Realizar grafitis o poner apodos a los compañeros de trabajo.
- e) Dañar la bodega inventariada.
- f) Tomar cosas del lugar de trabajo y llevarse a la casa.
- g) Estar con el celular (chateando) en horario de trabajo.
- h) Dormir durante las labores de trabajo.
- i) Salirse del trabajo sin aviso.
- j) Provocar la falta de respeto a los compañeros de trabajo.
- k) Ingresar personas ajenas al trabajo.
- l) Vender boletos de rifas, comidas.

## **Capítulo VI**

### **Infracciones y sanciones disciplinarias**

**Art.20.** AUTOSERVICIOS KATS, está autorizado a realizar y tomar las medidas, para imponer las sanciones a los trabajadores por faltas al trabajo sin aviso, por faltas de respeto tanto a empleador como a los compañeros de trabajo, por no cumplir las tareas de trabajo primero se realizará el siguiente proceso;

Llamado de atención

- a) Carta por escrito de amonestación.
- b) Suspensión y en caso de no a tener sé a esto se despedirá al personal.
- c) Se tomara las medidas necesarias por faltas más graves en el Ministerio de Trabajo.

## **Capítulo VII**

### **Reclamos y consultas de los trabajadores**

**Art.21.** Todos los trabajadores tienen derecho a reclamar en la administración todo lo que esté incompatible con el trabajo como por ejemplo los pagos, tareas incompatibles con el trabajo.

## **Capítulo VIII**

### **Evaluación del desempeño**

**Art.22.** La evaluación del desempeño se realizara mensualmente, para el cumplimiento de los objetivos y toda la base filosófica (misión, visión, plan de acción, valores) las personas que no cumplan serán capacitados y evaluados en el próximo mes, de no estar aptos para el trabajo se tomara medidas.

## **Capítulo IX**


### **Disposiciones generales**

**Art.21.** El presente reglamento interno se deberá ser sometido a presentar en el Ministerio de Trabajo, en caso de acatar los reglamentos desde ese momento quedará vigente.

**Art.22.** Este documento podrá ser cambiado por la Gerencia encargado de la Microempresa de AUTOSERVICIOS KATS en el camino de las necesidades de todos, el desconocimiento del reglamento no lo exime de causa.




## ANEXO 12 Libro diario de la microempresa Autoservicios Kats

“AUTOSERVICIOS KATS”				
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812	
<b>Correo:</b>	klevertab76@hotmail.com			
				
Libro diario				
Elaborado por:				
Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
<b>Totales</b>				


Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

## ANEXO 13 Libro mayor de la Microempresa Autoservicios Kats

"AUTOSERVICIOS KATS"				
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (Esquina)		<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812
<b>Correo:</b>	klevertab76@hotmail.com			
"AUTOSERVICIOS KATS"				
Libro mayor				
<b>Cuenta:</b>			<b>Código:</b>	
Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
<b>Totales</b>				

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado: La Autora

**ANEXO 14 Balance de comprobación de la microempresa Autoservicios Kats**

<b>“AUTOSERVICIOS KATS”</b>					
<b>Dirección:</b>	Sánchez y Cifuentes y Ricardo Sánchez (esquina)	<b>Teléfono:</b>	062640468 / 0997748812		
<b>Correo:</b>	Klevertab76@hotmail.com				
					
<b>Balance de comprobación</b> <b>Al 31 de diciembre del 20xx</b> <b>Expresado en dólares de los Estados Unidos de América</b>					
Nº	Cuenta	Sumas		SalDOS	
	Activos	Debe	Haber	Debe	Haber
<b>Totales</b>					

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado: La Autora

## ANEXO 15 Estado de situación financiera

## “AUTOSERVICIOS KATS”

“AUTOSERVICIOS KATS”



**Dirección:** Sánchez y Cifuentes y Ricardo **Teléfono:** 062640468 /  
 Sánchez (Esquina) 0997748812  
**Correo:** Klevertab76@hotmail.com

## Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre del 20xx

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

<b>1</b>	<b><u>Activo</u></b>	<b>201</b>	<b><u>Pasivos</u></b>	
<b>101</b>	<b><u>Activo Corriente</u></b>	<b>20101</b>	<b><u>Pasivos corrientes</u></b>	
10101	Efectivo y XXX Equivalentes al Efectivo	<b>20103</b>	Cuentas y documentos por pagar	XXX
1010101	Caja XXX	2010301	Sueldos acumulados por pagar	XXX
1010102	Bancos XXX	2010302	Proveedores	XXX
10102	<b>Activo Financiero</b>	<b>20104</b>	<b>Obligaciones con otras instituciones financieras</b>	
1010205	Documentos y XXX cuentas por cobrar clientes no relacionados	2010401	Préstamo Bancario	XXX
1010208	(-)Provisión XXX cuentas incobrables y deterioro	20107	Otras obligaciones corrientes	XXX
10103	Inventarios XXX	2010701	Con la administración tributaria	XXX
1010313	(-)Provisión por XXX valor neto de realización y otras perdidas en el inventario	2010703	Con el IESS	XXX
10104	Servicios y otros XXX pagos anticipados	201070301	IESS personal	XXX
1010402	Arriendos pagados XXX por anticipado	201070302	IESS patronal	XXX

1010403	Anticipo proveedores	XXX	2010704	Por beneficios de ley a empleados	XXX	
102	<u>Activo</u> <u>no</u> <u>corriente</u>		2010705	Participación trabajadores por pagar	XXX	
10201	Propiedad planta y equipo	XXX	20110	Anticipo de clientes	XXX	
1020101	Terrenos	XXX	202	<u>No corrientes</u>		
1020102	Edificios	XXX	20202	Cuentas y documentos por pagar	XXX	
1020105	Muebles y enseres	XXX	20203	Obligaciones con instituciones financieras	XXX	
1020106	Maquinaria y equipos	XXX	3	<u>Total pasivos</u>	XXX	
1020108	Equipo de computación	XXX	3	<u>Patrimonio</u>		
1020109	Vehículos	XXX	30	<u>Patrimonio atribuible a los propietarios controlada</u>		
10201011	Repuestos y Herramientas	XXX	301	Capital	XXX	
10201012	-Dep.Acm.P.pye	(XX)	306	Resultados acumulados	XXX	
			30601	Ganancias acumuladas	XXX	
			30602	(-)Pérdidas acumuladas	(XX)	
			307	Resultados del ejercicio	XXX	
			30701	Ganancia neta del periodo	XXX	
			30702	(-)Pérdida neta del periodo	(XX)	
<u>Total activos</u>		<u>Xxx</u>	<u>Total patrimonio</u>		XXX	
					<u>Total pasivo+ patrimonio</u>	XXX

**Firma Representante Legal**

**Nombre:**

**Ruc:**

Fuente: Superintendencia de compañías  
Elaborado: La Autora

**Firma Contador**

**Nombre:**

**Ruc:**

## ANEXO 16 Estado de resultados consolidado

## “AUTOSERVICIOS KATS”

“AUTOSERVICIOS KATS”



**Dirección:** Sánchez y Cifuentes y **Teléfono:** 062640468 /  
 Ricardo Sánchez 0997748812  
 (Esquina)

**Correo:** Klevertab76@hotmail.com

Estado de resultados consolidado

Al 31 de diciembre del 20xx

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

	<b>Cuentas</b>	<b>Parcial</b>	<b>Total</b>
4	<b><u>Ingresos</u></b>		
41	<b><u>Ingresos de actividades ordinarias</u></b>		
4101	Venta		
4111	(-)Devolución en ventas		
51	<b><u>Costo de ventas y producción</u></b>		(XXX)
5101	Materiales utilizados		
510101	(+)Inventario Inicial		
510102	(+)Compras netas		
510103	(+)Importaciones de bienes		
510104	(-)Inventario Final		
=	<b><u>Ganancia bruta</u></b>		XXXX
43	Otros ingresos		XXXX
4302	Interés Financieros		
4305	Otras rentas		XXXX
430501	Comisiones		
430502	Arriendos		XXXX
52	<b><u>Gastos</u></b>		
5201	<b><u>Gastos de Ventas</u></b>		
520101	Sueldos, salarios y demás remuneraciones	XXXX	
520102	Aportes a la seguridad social		

520108	Mantenimiento y reparaciones	
520109	Arrendamiento	
520110	Comisiones a vendedores	
520111	Promoción y Publicidad	
520113	Lubricantes	
520115	Transporte	
<b>520118</b>	<b><u>Agua,energía,luz y telecomunicaciones</u></b>	
52011801	Luz	
52011802	Agua	
52011803	Teléfono e internet	
<b>520121</b>	<b><u>Depreciaciones</u></b>	
52012101	Propiedad planta y equipo	
5201210101	Dep.Propiedad planta y equipo	
520121010101	Depreciación Terrenos	
520121010102	Depreciación Edificios	
520121010103	Depreciación Muebles y enseres	
520121010104	Depreciación Maquinaria y equipos	
520121010105	Depreciación Equipo de computación	
520121010106	Depreciación Vehículo	
520121010107	Depreciación Repuestos y herramientas	
<b>5202</b>	<b><u>Gasto Administración</u></b>	<b>XXXX</b>
520201	Sueldos, salarios y demás remuneraciones	
520202	Aportes de seguridad social	
520208	Mantenimiento y reparaciones	
520209	Arrendamiento	
5202010	Comisiones a vendedores	
5202011	Promoción y Publicidad	
5202013	Lubricantes	
5202015	Transporte	
5202018	Agua, energía , luz y telecomunicaciones	
520201801	Luz	
520201802	Agua	
520201803	Teléfono e internet	

520221	Depreciaciones		
52012101	Propiedad planta y equipo		
520121010101	Depreciación Terrenos		
520121010102	Depreciación Edificios		
520121010103	Depreciación Muebles y enseres		
520121010104	Depreciación Maquinaria y equipos		
520121010105	Depreciación Equipo de computación		
520121010106	Depreciación Vehículo		
520121010107	Depreciación Repuestos y herramientas		
520223	Gasto deterioro		
52022305	Gasto provisión cuentas incobrables		
<b>5203</b>	<b><u>Gasto Financieros</u></b>	<b>XXXX</b>	
520301	Intereses		
520302	Comisiones		
60	<b>Ganancia (pérdida) antes de participación e impuestos</b>	<b>XXXX</b>	
61	15% Participación Trabajadores	<b>(XXXX)</b>	
63	Impuesto a la renta causado	<b>(XXXX)</b>	
62	Ganancia(Pérdida) antes de impuestos	<b>XXXX</b>	

**Firma Representante Legal****Firma Contador****Nombre:****Nombre:****Ruc:****Ruc:**

Fuente: Superintendencia de compañía

Elaborado: La Autora



## ANEXO 17 Estado de Cambios en el Patrimonio

[illegible]

Aporte de futuras capitalizaciones										
Prima por emisión primara de acciones										
Dividendos										
Trans. De resultados a otras cuentas patrimoniales										
Realización de la reserva valuación de activos disponibles										
Realización de la reserva valuación de prop.planta y equipo										
Otros cambios										
Resultado integral total del año (ganancia o pérdida del ejercicio)								XXXXX		XXXX X
<b>Firma representante legal</b>					<b>Firma contador</b>					
<b>Nombre:</b>					<b>Nombre:</b>					
<b>Ruc:</b>					<b>Ruc:</b>					

Fuente: Superintendencia de compañía  
Elaborado: La Autora

## ANEXO 18 Estado de Flujos de Efectivo y Notas Aclaratorias

Estado de flujo de efectivo		
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 20xx		
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América		
Incremento neto(disminución)en el efectivo y equivalentes al efectivo , antes del efecto de los cambio en la tasa de cambios		x
<b>Flujo de efectivo procedentes de (Utilizados en) actividades de operación</b>	<b>xxx</b>	
Clases de cobro por actv de operación	xxx	
Cobros procedentes de la ventas de bienes y prestación de servicios	xxx	
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias.	xxx	
Cobros procedentes de contratos mantenidos con propósito de intermediación o para negociar	xxx	
Cobros procedentes de primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas.	xxx	
Clases de pagos por actividades de operación	xxx	
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios.	xxx	
Pagos procedentes de contratos mantenidos para la intermediación o para negociar.	xxx	
Pagos de primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas	xxx	
Otros pagos por actividades de operación		
Dividendos pagados	(xxx)	
Dividendos recibidos	xxx	
Intereses ganados	(xxx)	
Intereses recibido	xxx	
Impuesto a las ganancias pagadas	(xxx)	
Otras entradas (salidas) de efectivo	xxx	
<b>Flujo de efectivo procedentes de (UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE INVERSION)</b>	<b>xxx</b>	
Efectivo procedente de la venta de acciones en subsidiaria y otros negocios	xxx	
Efectivo utilizado para adquirir acciones en subsidiarias u otros negocios para tener el control	(xx)	
Efectivo utilizado en la compra de participaciones no controladas	(xx)	
Otros cobros por la venta de acciones o instrumentos de deuda de otras entidades	xxx	
Otros pagos para adquirir acciones o instrumentos de deuda de otras entidades	(xx)	
Otros cobros por la venta de participaciones en negocios conjuntos	xxx	
Otros pagos para adquirir participaciones en negocios conjuntos	(xx)	
Importes procedentes por la venta de propiedades, planta y equipo.	xxx	
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo.	(xx)	
Importes procedentes de ventas de activos intangibles	xxx	
Compras de activos intangibles	(xx)	
Importes procedentes de otros activos a largo plazo	xxx	
Compras de otros activos a largo plazo	(xx)	
Importes procedentes de subvenciones del gobierno	xxx	
Anticipo de efectivo efectuados a terceros	(xx)	
Cobros procedentes del reembolso de anticipos y préstamos concedidos a terceros.	xxx	
Pagos derivados de contratos de futuro, a término de opciones y de permuta financiera.	(xx)	
Cobros procedentes de contratos de futuro, a término de opciones y de permuta financiera.	xxx	
Dividendos recibidos	xxx	
Intereses recibidos	xxx	
Otras entradas (salidas)de efectivo	xxx	
<b>Flujos de efectivo procedentes de (Utilizados en)Actividades de financiación</b>	<b>xxx</b>	
Aporte en efectivo por aumento de capital	xxx	
Financiamiento por emisión de títulos valores	xxx	
Pagos por adquirir o rescatar las acciones de la entidad	(xx)	
Financiación por préstamos a largo plazo.	xxx	
Pago por prestamos	(xx)	
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(xx)	
Importes procedentes de subvenciones del gobierno	xxx	
Dividendos pagados	(xx)	
Intereses recibidos	xxx	
Otras entradas (salidas) de efectivo	xxx	
<b>EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CABIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>	<b>xxxx</b>	
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes del efectivo		
<b>INCREMENTO (DISMINUCION)NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>		<b>xxx</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO</b>		
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>		<b>xxx</b>
<b>CONCILIACION ENTRE LA GANANCIA (PERDIDA)NETA Y LOS FLUJOS DE OPERACION</b>		
(Incremento) disminución en cuentas por cobrar clientes		
(Incremento) disminución en otras cuentas por cobrar		
(Incremento) disminución en anticipos de proveedores		
(Incremento) disminución en inventarios		
(Incremento) disminución en otros activos		
Incremento(disminución) en cuentas por pagar comerciales		
Incremento(disminución) en cuentas por pagar		
Incremento(disminución) en beneficios empleados		
Incremento(disminución) en anticipo de clientes		
Incremento(disminución) en otros pasivos		
<b>Flujos netos efectivos procedentes de (utilizados en)actividades de operación</b>		<b>xxx</b>
<b>Firma Representante Legal</b>	<b>Firma Contador</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	
<b>Ruc:</b>	<b>Ruc:</b>	

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado: La Autora

### **Notas Aclaratorias**

Las notas explicativas a los estados financieros indicara la persona encargada de la arte contable especificando el tipo de sistema contable que va a aplicar con razonabilidad a la cuenta necesaria para ampliar su explicación en base a normativas vigentes y de apoyo con las Normas Internacionales de Contabilidad, Ley de Régimen Tributario en cuanto a las declaraciones y los Principios generalmente aceptados y de la mano del Código de Ética del Contador, para poder analizar los estados financieros y tomar una decisión en cuanto a la entidad.